AMBROISE
BOUTEILLE
ET ASSOCIES

Branche de la Bijouterie, Joaillerie, Orfèvrerie, Cadeau, Diamants, Pierres et Perles et activités qui s'y rattachent

ETUDE D'OPPORTUNITE ET DE FAISABILITE SUR LA CREATION DE CERTIFICATIONS DANS LA BRANCHE BJOC (lot 1) et ANALYSE QUALITATIVE DES METIERS SENSIBLES ET PRIORITAIRES DE LA BRANCHE AVEC L'ELABORATION DE REFERENTIELS METIERS / ACTIVITES / COMPETENCES (lot 2)

Phase A et Phase B : Construction du dispositif des certifications à mettre en place V. 2

21 mai 2013, N/Réf. : 1312.01

■SOCIÉTÉ PAR ACTIONS
SIMPLIFIÉE AU CAPITAL
DE 100 000 € ■ APE 70.22Z
RCS 434 140 505
■ 18, RUE DROUOT
75009 PARIS ■
TÉL : 01 44 06 05 50
FAX : 01 44 06 05 51
www.ambroisebouteille.com
contact@ambroisebouteille.com

Sommaire

0. Rappel des objectifs et de la méthode 2

1. Les besoins exprimés par les entreprises de la branche 7

2. Les réponses aujourd'hui en termes de formation 10

3. Le besoin de mise en place d'un dispositif spécifique 17

4. Les besoins exprimés par les professionnels pour les 6 métiers sensibles, ainsi que les référentiels d'activités 30

5. Le dispositif global d'accès aux CQP de la branche 78

6. Annexes 89

6.1 Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation 90

6.2 Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches 98

6.3 Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP 105

6.4 Description et analyse du secteur 111

0. Rappel des objectifs et de la méthode

Rappel des objectifs et de la méthode

- ***La détention du plus haut niveau de compétences par les professionnels est l'une des clés du développement de la bijouterie, joaillerie, orfèvrerie en France***

- ***La formation est le vecteur le plus efficace pour accéder à ces compétences***

- ***La Branche et ses partenaires ne s'y sont pas trompés, en engageant de longue date un important investissement dans la formation et elle souhaite maintenant disposer d'une étude sur l'opportunité de créer des certifications professionnelles***

- ***Pour garantir le succès et la rapidité de cette opération, la branche et ses partenaires a souhaité faire appel à notre Cabinet dont les objectifs fixés sont :***

  - Formaliser les besoins des entreprises et des salariés que ces certifications ambitionnent de couvrir
  - Définir les modalités de mise en place de ces certifications pour répondre au mieux à ces besoins
  - Etablir les référentiels et les dossiers RNCP correspondants

■ *La méthode*

Phase A – Construction du dispositif des certifications à mettre en place

Objectifs

- Formaliser les besoins des entreprises et des salariés que ces certifications ambitionnent de couvrir
- Définir les modalités de ces certifications pour répondre au mieux à ces besoins

Méthode

- Comité technique
- Exploitation des travaux existants
- Journées de travail au sein d'organismes de formation
- Deux entretiens auprès d'autres branches
- Rapport d'opportunité global
- Comité technique intermédiaire

Phase B – Rencontres techniques au sein des entreprises

Objectifs

- Obtenir une vision précise de chacun des 6 métiers sensibles, directement au sein des entreprises
- Recueillir les attentes des entreprises quant à ces certifications, et leurs objectifs poursuivis en termes de gestion des ressources humaines

Méthode

- 18 réunions de travail au sein d'entreprises, avec des professionnels des métiers visés par cette étude et leurs encadrants directs

Phase C – Elaboration des référentiels et des dossiers RNCP

Objectifs

- Formaliser l'ensemble des documents nécessaires à la démarche de certification

Méthode

- 6 référentiels emploi / activités / compétences
- 4 référentiels de certification et les 4 études d'opportunité associées
- Comité technique
- 4 dossiers d'enregistrement au RNCP

Les acteurs rencontrés en Phase A et B

BJOC	Bernadette Pinet-Cuoq Daniel Cambour Charlène Tison
UIMM (Union des industries et métiers de la métallurgie)	Serge Blain
INDUSTRIE DU CUIR, TEXTILE, HABILLEMENT	Xavier Royer
GRETA VALENCE	Françoise Dutruge Véronique Leydier
CCI INSTITUT DE BIJOUTERIE DE SAUMUR	Valérie Giraud
CFA de la Bijouterie Joaillerie BJOC	Michel Baldocchi Plusieurs professeurs et élèves

Les entreprises rencontrées en Phase A et B

11 entreprises, exerçant en région Ile-de-France, Basse-Normandie, Alsace ou Rhône-Alpes (l'objectif étant fixé aux entreprises en Ile-de-France et en Rhône-Alpes), et représentatives de la branche :

- 2 donneurs d'ordre avec fabrication intégrée
- 3 ateliers / fabricants
- 4 entreprises avec leur marché propre et réalisant aussi de la sous-traitance
- 2 ateliers de création avec ou sans fabrication intégrée

Ces entretiens se sont déroulés du 2 au 26 avril 2013 et ont été organisé de façon à entendre les chefs d'entreprise **mais aussi les salariés** pour comprendre les métiers, les évolutions et les besoins.

Il y a eu au total 21 interviews métiers dans ces entreprises (l'objectif était fixé à 18) avec de 3 à 6 interviews par métier (objectif de 3).

Cambour
Cartier
Coringer
Cristofol
LRD Ponce
Lyon Serti
Orest
Orline
Oteline
Taratata
Van Cleef & Arpels

:

Nous tenons à remercier

- les entreprises et organismes rencontrées, pour leur accueil et leur disponibilité
- les représentants de l'organisation professionnelle de la branche et en particulier Mme Bernadette Pinet-Cuoq et Mme Charlène Tison pour le concours qu'elles nous ont apporté dans cette démarche, pour l'apport précieux en documentation et pour tout le travail d'identification de contacts, qui a permis d'interroger la totalité des structures ciblées.

Nous tenons également à remercier M. Pierre Lattard

qui en tant qu'expert métier nous a accompagnés à un grand nombre d'entretiens en entreprises et a pu grâce à sa connaissance approfondie de la branche apporter son regard éclairé sur les référentiels métiers

1. Les besoins exprimés par les entreprises de la branche

Les besoins exprimés par les entreprises de la branche

Six métiers sensibles ont été en préalable identifiés par la branche

- Ils ont été sélectionnés [1] en fonction :
  - de l'intensité et l'horizon temporel des évolutions pressenties
  - du caractère stratégique ou non du métier
  - de leur disponibilité/degré de rareté
- Le choix s'est porté sur 6 métiers, tous issus de la famille **Production** :
  - Responsable d'atelier
  - Polisseur
  - Sertisseur
  - Joaillier
  - Prototypiste PAO/DAO
  - Responsable qualité
- Ce **diagnostic-action** a identifié des **difficultés**[2]en termes de gestion des ressources humaines, notamment **pour recruter**[3]**.**

Les entreprises rencontrées dans le cadre de la présente étude confirment ces besoins et les précisent

- **Un accroissement de volumes de production du secteur de la joaillerie** qui se traduit par des **exigences sur la qualité** du fait de la montée en gamme.
- Une demande croissante des donneurs d'ordre en termes de volumes, de production et de qualité sur l'ensemble des segments de la joaillerie
- **Les sous-traitants doivent s'adapter à cette évolution** en repensant leurs systèmes de production, leur démarche qualité, la professionnalisation au niveau de la gestion de l'entreprise ainsi que leur capacité à innover afin d'avoir la capacité à répondre à la qualité et aux respects des délais tout en restant compétitifs.

---

1 *Cf. Etudes Eurogroup « Métiers sensibles », avril-octobre 2012*

2 *50-55 % des entreprises se déclarent confrontées à des difficultés de recrutement. Cf. Etude Eurogroup, avril 2012, op.cit.*

3 *Cf. Annexe, 6.4. Description et analyse du secteur*

- ***Ces adaptations devront se réaliser en développant les compétences des salariés et des « entrants » et en répondant aux besoins en recrutement, dont de jeunes diplômés***

  - *En* **développant les compétences des salariés et des « entrants »** (surtout pour les métiers de cœur de la branche : joaillier, sertisseur et polisseur)
  - *En* **dotant les fonctions transversales**, à étoffer et à professionnaliser, supports indispensables de la production (chefs d'atelier, responsable qualité, etc.)
  - *Et* en **s'assurant que la branche dispose d'une main d'œuvre formée** (ou tout au moins à potentiel), en prévision des départs à la retraite et de la croissance d'activité.

- ***Cependant certaines difficultés sont rencontrées par les entreprises pour répondre à ces besoins identifiés***

  - **Une pénurie importante de jeunes diplômés** existe sur les métiers de polissage et de sertissage.
  - Les **fonctions transversales et les nouveaux métiers sont difficiles à pourvoir** par une mobilité interne des salariés de la branche, car ils ne possèdent pas forcément les compétences adéquates, assez nouvelles dans ces entreprises.

- ***En outre une grande partie des compétences techniques ne peuvent s'acquérir que par le transfert de savoir-faire***

  - Les entreprises n'ont pas seulement besoin de jeunes diplômés, **mais de professionnels de haut niveau avec un savoir-faire et des compétences « du geste »**,
  - *et* donc **liés à l'expérience et au transfert des savoirs faire** d'un professionnel très expérimenté.

2. Les réponses aujourd'hui en termes de formation

Les réponses aujourd'hui en termes de formation

Une filière technique bien structurée, même si les flux sont relativement limités

- **La France compte 22 organismes de formation** en bijouterie joaillerie, avec une représentation plus forte en termes d'offres de formation dans les quatre régions suivantes : Ile de France, Pays de la Loire, Rhône-Alpes et Centre.
- **La Branche a fait un travail considérable pour ouvrir aux diplômes de niveau IV : le BMA (Brevet des Métiers d'Art)**
- **Les formations aux métiers concernés par cette étude sont dispensées** principalement par la formation initiale à temps plein. Il existe beaucoup de demandes suite à une réorientation d'étude, suite à la découverte du secteur, après un bac et au-delà[4].

Les diplômes peuvent aussi être obtenu par la voie **d'apprentissage**, mais aussi par les dispositifs de la **formation continue** telle que le contrat de professionnalisation, la période de professionnalisation, le DIF prioritaire pour les formations métiers et théoriquement par la VAE, mais cette dernière n'est pas du tout développée dans la branche.[5]

4 *Cf. annexe : « Compte rendu des entretiens avec les organismes de formation » (BJO formation, CCI Saumur Institut de la bijouterie, Gréta de Valence).*

5 *Op. cit . « Compte rendu des entretiens avec les organismes de formation ». Il y a eu quelques parcours connus de VAE, mais que dans les métiers de la vente, pas dans la fabrication.*

Les Diplômes formant aux métiers concernés par l'étude[6]

Niveau	*Titre*	*Flux annuels en 2010*[7]	*Flux annuels 2011*[8]	*Mode d'accès*	*Commentaire*
III	DMA	**11 diplômés**	30 diplômés en 2011	Post Bac avec mise à niveau	• 3 % des diplômés en 2009-2010 • Diplôme qui forme aux métiers de création
IV[9]	**BMA bijou OPTION bijouterie-joaillerie** **BMA bijou OPTION sertissage** **BMA bijou OPTION polissage**	**69 diplômés** **AUCUN** **AUCUN**	178 diplômés en 2011 Aucun	Après un CAP ou une MC	• 28 % des diplômés en 2009-2010
	MC, Mention Complémentaire en joaillerie	**12 diplômés**	69 diplômés en 2011	Après un CAP	• 6 % des diplômés en 2009-2010 • présence dans les entreprises (contrats d'apprentissage ou stages).
V	**CAP bijouterie-joaillerie** **CAP bijouterie-joaillerie OPTION sertissage** **CAP bijouterie-joaillerie OPTION polissage**	**223 diplômés** **34 diplômés** **3 diplômés**	477 diplômés en 2011 68 diplômés en 2011 11 diplômés en 2011	Minimum niveau 3ème Si niveau BAC il est dispensé de l'enseignement général Statuts possibles : 1. Elève dans un lycée/école 2. Apprenti dans un CFA 3. En alternance, en contrat de professionnalisation	• 60 % des diplômés en 2009-2010[10]

6 *Il n'y a pas de diplômes spécifiques de la branche pour les responsable qualité, responsable d'atelier et prototypiste CAO/DAO*

7 *Cf. op.cit.: les chiffres de 2010-2011 sont issus de l'« Etude action relative aux emplois et aux métiers de la branche bijouterie, joaillerie, orfèvrerie des pierres et perles », Groupe Amnyos, décembre 2012, pp. 7 et 8*

8 *Chiffres base reflet Céreq 2011 (les chiffres 2012 ne sont pas encore disponibles)*

9 *Il existe aussi un BMA orfèvrerie, mais ce métier n'est pas concerné par cette étude*

10 *Cf. « Etude action relative aux emplois et aux métiers de la branche bijouterie, joaillerie, orfèvrerie des pierres et perles », Groupe Amnyos, décembre 2012*

Citons aussi :

- L'école BJOP a mis en place un « **diplôme supérieur** » non inscrit au RNCP et qui n'est pas un diplôme au sens strict du terme, récompensant un parcours exceptionnel dans une des 3 branches suivantes : pratique joaillère, CFAO et Arts graphiques. Il s'obtient pendant la formation de BMA et sanctionne un parcours particulièrement brillant.
- L'école Nicolas Flamel propose une formation **FCIL en polissage en un an**[11]. Une FCIL n'est reconnue que dans la région où elle a été obtenue. Elle ne délivre pas de diplôme mais une attestation qui prouve la participation à la formation.
- Certaines universités proposent des formations en **gemmologie** (DU, diplôme universitaire).[12]
- L'institut national de gemmologie propose un brevet Européen de la FEEG en gemmologie qui est un examen commun à neuf pays européens

11 *FCIL (*Formation Complémentaire d'Initiative Locale) *: Aucun flux en 2010-2011*

12 *Les métiers de la vente (qui ne concernent pas cette étude) sont sanctionnés par des diplômes de BAC PRO (commerce approfondissement bijouterie) ou de BEP (vente action commerciale option bijouterie). Il existe également un BEP production mécanique informatisé (MPMI)*

■ ***Ces diplômes sont d'un apport incontestable pour la branche, mais présentent aussi quelques limites par rapport aux besoins des entreprises***

Apports	Limites
• Reconnaissance universelle, y compris hors de la branche, d'un diplôme d'Etat qui sanctionne un niveau d'études • Le CAP : la référence de la branche	• Les entreprises ne font souvent aucune distinction entre le CAP et le BMA. Le DMA n'est pas très connu • Bien qu'il existe des diplômes de niveau IV (BMA) et III (DMA), l'essentiel des flux reste concentré sur les niveaux V (CAP), alors que de nombreuses branches à dominantes techniques ont tendance à fixer maintenant le niveau IV comme niveau de référence. Ce phénomène est amplifié par la pratique de cumul de CAP pour renforcer les compétences techniques spécialisées (CAP Bijouterie–Joaillerie superposés avec un CAP d'option).
• Diplômes reconnus par les entreprises, et soutenus et défendus par la branche	• Mais les jeunes diplômés ne sont pas toujours opérationnels après la formation et ne répondent pas toujours aux exigences de la branche surtout sur le segment de la Haute joaillerie • Il n'y a pas moyen de sanctionner/reconnaître les compétences d'un professionnel de niveau « maître » avec un jeune diplômé issu d'un CAP ou d'un BMA.
• Contenus pratiques mais aussi théoriques, garants d'un certain esprit d'ouverture	• Certains jeunes n'ont pas la possibilité de se former aux diplômes à cause de leur niveau scolaire ou difficultés particulières (Pb. illettrisme, capacités) • Certains jeunes à potentiel renoncent ainsi à se former à certains métiers dans lesquels ils pourraient pourtant exceller.
• Diplômes avec un socle commun de bijouterie-joaillerie très attrayant, et complété par des options pour le sertissage ou le polissage	• Les jeunes favorisent les voies des bijoutiers – joaillier au détriment des métiers sur lesquelles il y une pénurie de main d'œuvre qualifié (sertissage, polissage)
• Un effort important des établissements de formation et de la branche pour favoriser la présence des élèves en entreprise (stages, alternance)	• Mais un temps en entreprise qui ne permet pas un transfert complet des compétences professionnelles, qui ne peuvent être acquises que sur des périodes plus longues
• Diplômes qui forment aux compétences spécifiques des métiers de la branche	• Les nouveaux métiers transversaux ou les nouvelles compétences ne sont pas enseignés, les diplômes approchant ne sont ni supervisés ni influencés par la branche (assurance qualité, fonctions managériales, et à un certain niveau le CAO/DAO)

Pour compléter les compétences acquises par les diplômes, les entreprises ont de tout temps favorisé la formation sur le tas, mais elle présente de même certaines limites

- Une majorité d'entreprises du secteur pratique la formation sur le tas dans l'entreprise[13]
- Cette pratique est utilisée pour le développement des compétences de leurs collaborateurs (46% des réponses) et pour leur adaptation au poste du travail (11 %) et les actions visent principalement le personnel qualifié (67 % des salariés formés) et les actions sur les **fonctions métier**[14] (joaillerie, polissage, sertissage).
- Les tuteurs dans l'entreprise ne sont formés à l'être que pour 38 % d'entre eux.

Apports	Limites
Former aux spécificités de l'entreprise • Former aux techniques propres à l'entreprise • Transmettre mais préserver en interne le « secret de fabrication » • Permettre la transmission de savoir-faire intergénérationnelle, et inter-compétence dans l'entreprise • Structurer la formation sur mesure adaptée aux besoins de l'entreprise • Former au niveau d'exigence de certains segments de marché (Haute joaillerie en particulier)	Aucune certification de la compétence acquise, valorisable dans d'autres entreprises • Aucune reconnaissance formelle de la branche • Aucune reconnaissance interbranche, donc une mobilité réduite pour le salarié (surtout problématique en cas de crise) • Aucune ou peu de formalisation de la formation sur le tas, donc aucune homogénéité entre les formations dans une entreprise • Aucun moyen de distinguer le très bon professionnel ayant une expérience professionnelle longue et répondant aux exigences de la Haute Joaillerie et le professionnel avec le même nombre d'années d'expérience qui ne répond pas aux exigences de la Haute Joaillerie • Pas de certification de la compétence acquise par les professionnels de l'entreprise, qui aurait permis de valoriser vis-à-vis des donneurs d'ordre les capacités professionnelles de certains salariés particulièrement doués.

13 *Cf. « Analyse de l'enquête RH : Pratiques de formation interne et management RH », FF BJOC mars 2013, pp.2-3*

14 *Op.cit, id. : 2/3 de formations métiers contre 1/3 de formations transversales*

Compenser une absence d'offre de formation • Proposer des formations en interne qui ne sont pas disponibles en externe, ou en tout cas pas un niveau d'exigence ou de spécialisation suffisant, ou trop éloigné de l'entreprise • afin de répondre à une pénurie de main d'œuvre, former des demandeurs d'emploi ou de salariés motivés mais sans diplôme, ne disposant ni du temps ni de la motivation pour suivre l'ensemble de l'enseignement exigé par le diplôme.	Des efforts et des limites de capacité au sein des entreprises • Parfois manque de compétences en interne pour former en interne et obtenir un niveau de qualification supérieur, notamment sur des spécialités pointues ou des compétences non spécifiques à la branche. • Impose un important effort aux entreprises, alors que certaines compétences sont communes et leur formalisation voire enseignement pourraient être mutualisées • Formation pas tournée vers l'extérieur et ne permettant pas de s'enrichir d'autres compétences et d'ouverture d'esprit
Permettre une grande souplesse d'organisation • Possibilité de contribuer à la production, tout en formant la personne • Une grande souplesse au niveau de l'organisation, des temps, évite les déplacements au centre de formation • Alterner formation et pratique sur le poste de travail	Un manque de formalisation qui peut en abaisser l'efficacité et les capacités de financement • des entreprises déjà très bien structurées en termes de formation interne, mais de nombreuses autres n'ayant pas encore formalisé leurs processus • L'absence d'objectifs clairs et donc d'efficacité • Sans planification il est difficile de trouver du temps pour former • Formation interne plus souple mais moins rationnelle • par manque de formalisation précise, allongement des délais nécessaires pour le transfert complet du savoir-faire • Parfois difficile pour un formateur de transmettre car un bon professionnel n'est pas forcément un bon formateur • Parfois difficile de trouver les compétences en interne • Le fait de ne pas séparer la production et la formation peut limiter les possibilités de financement • Aucun financement possible, puisque la formation sur le tas n'est pas reconnue comme de la formation interne

3. Le besoin de mise en place d'un dispositif spécifique

Le besoin de mise en place d'un dispositif spécifique

- ***Ainsi malgré les apports indispensables des diplômes et de la formation sur le tas, il apparaît un besoin <u>complémentaire</u> d'un dispositif qui permet d'atteindre au moins 4 objectifs :***
  - **professionnaliser la formation sur le tas pour qu'elle devienne une véritable formation interne**, rapide et efficace
  - **formaliser le processus pour qu'il devienne éligible** à la formation professionnelle et puisse ainsi trouver une juste rémunération
  - **certifier les compétences acquises par les salariés**, pour reconnaître leur qualification et pour garantir aux entreprises le niveau véritablement atteint par le professionnel
  - favoriser la **compétitivité** des entreprises sur tous les segments

- ***La création de nouveaux diplômes ou titres ne peut pas répondre à cet objectif***
  - **les diplômes techniques de la profession couvrent déjà l'ensemble du spectre des spécialités nécessaires**
  - **ils ne permettront jamais,** pour les raisons déjà développées, **d'atteindre toutes les compétences « du geste » nécessaires aux professionnels**
  - **les formations nécessaires aux postes plus transversaux peuvent exister par ailleurs, mais elles ne sont pas spécifiques à la branche** ; la création de diplômes spécifiques semble très délicate à argumenter, compte tenu notamment des très faibles flux

- ***La solution semble ainsi résider dans le dispositif du CQP***
  - les CQP étant créés et délivrés au sein de la branche professionnelle[15] ,
    - **ils s'adapteront très précisément aux besoins techniques spécifiques des entreprises de la bijouterie** en complémentarité et en prolongement des diplômes
    - ils pourront correspondre très exactement **aux spécificités des postes transversaux** (les missions d'un chef d'atelier, la responsable qualité, d'un prototypiste étant très spécifiques dans la bijouterie)

15 *par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE)*

- **ils pourront évoluer très rapidement** en fonction des mutations constatées dans la branche

- inscriptibles au RNCP[16], **ils seront véritablement certifiants**, et feront l'objet d'une **reconnaissance officielle** et d'une notoriété significative[17]
  - ils reconnaîtront ainsi les compétences véritablement détenues par les salariés, et les efforts qu'ils ont pu faire pour les élargir et les compléter, et ainsi **leur potentialité à des mobilités internes ou externes valorisantes** (employabilité)
  - ils établiront une certification incontestable de ces compétences, **utile pour le recrutement** par les entreprises et pour la **reconnaissance par les donneurs d'ordre** des compétences détenues chez leurs sous-traitants
  - ils favoriseront ainsi une **véritable convergence d'intérêts entre l'employeur et le salarié** pour un accès de ce dernier à la certification

- ils permettront le recours **aux seuls détenteurs véritables des compétences professionnelles que sont les salariés de l'entreprise**, qui pourront ainsi transmettre leur professionnalisme, issu de l'expérience et du geste, inaccessible par d'autres voies pédagogiques

- sanctionnant un corpus de compétences acquises et non pas un programme de formation, **ils s'adapteront à toutes les situations** :
  - ils **s'ouvriront plus aisément à la formation interne**, une modalité quasiment inaccessible pour un diplôme ou un titre
  - mais **sans interdire de recourir aussi à des formateurs externes** quand la compétence n'est pas détenue dans l'entreprise
  - ils permettront une **individualisation du parcours de chaque salarié** en fonction de ses compétences initiales, et ainsi lui épargneront des enseignements de compétences déjà acquises
  - ils ouvriront la possibilité à chaque entreprise **d'adapter les parcours pédagogiques** en fonction de ses propres atouts et pratiques spécifiques

- **ils sont gérables même avec des flux limités**, dont la faiblesse interdirait la création de nouveaux diplômes

---

16 *répertoire national des certifications professionnelles, dans lequel se trouvent déjà les diplômes et les titres*

17 *bien qu'inférieure dans un premier temps aux diplômes, tout au moins dans l'esprit du grand public.*

- étant par définition à visée professionnelle, c'est-à-dire destiné à l'accès à l'emploi, **ils sont centrés sur les seules compétences professionnelles opérationnelles et utiles**,
  - ils épargnent aux candidats d'importants efforts, parfois insurmontables[18], sur les matières transversales : et ainsi permettront l'accès à l'emploi de demandeurs d'emploi potentiels, et de répondre ainsi aux problématiques de pénurie sur certains postes
  - il permettrait un accès plus large et plus aisé des salariés à une certification, un processus particulièrement lourd voire insurmontable dans le cadre de la VAE sur les diplômes de l'éducation nationale (notamment pour ce type de profil extrêmement compétents dans leur domaine technique, mais pas à l'aise avec le formalisme d'un dossier administratif et d'un oral de jury)
- pouvant être placé un **niveau complémentaire aux diplômes**, et correspondant à des exigences plus opérationnelles,
  - ils seront **plus valorisants pour les salariés très confirmés souhaitant une validation de leurs compétences**[19], notamment lorsqu'ils ne détiennent pas de diplôme
  - ils permettront de **valoriser les niveaux « expert » et « maître »**, ce que ne permet pas aujourd'hui les diplômes existants
  - **valoriseront les parcours professionnels de tous les non diplômés** à partir des premiers niveaux (en poste ou « entrants »).
- **formalisant de manière très précise les compétences à acquérir** (grâce au référentiel), **il soutient les entreprises dans la gestion de leurs compétences :**
  - il les aide à **réfléchir aux compétences nécessaires** à la tenue des postes, à développer leurs propres exigences en se basant sur une norme neutre et commune à l'ensemble des entreprises de la branche
  - il leur permet d'objectiver ces compétences, et **d'évaluer les compétences** restant à acquérir par les candidats au poste visé, qu'ils soient entrants ou déjà salariés dans l'entreprise
  - il les **aide à structurer les parcours de formation interne**

---

18 *certains jeunes n'ont pas la possibilité de se former aux diplômes à cause de leur niveau scolaire ou difficultés particulières (illettrisme, capacités de conceptualisation, etc.)*

19 *qu'ils y accèdent par la formation interne ou par la VAE*

- il **favorise les mobilités internes**, qu'il s'agisse d'une progression verticale (opérateur vers professionnel, expert, maître ; ouvriers vers chef d'équipe) ou d'une évolution horizontale (polycompétences, bijoutier vers sertisseur, etc.)

- **respectant le formalisme imposé par leur caractère certifiant,** et conduisant à de voir davantage formaliser leur formation interne, **ils permettent d'accéder à des financements complémentaires**, qui rémunèreront à leur juste valeur l'effort collectif de ces entreprises et de leurs salariés pour augmenter globalement les compétences détenues dans la branche

Cependant plusieurs conditions sont à réunir pour garantir le succès de tels CQP

- ***L'acquisition des compétences doit pouvoir être possible en majorité au sein des entreprises***

- ***Cependant les parcours internes doivent être rigoureusement formalisés pour permettre de garantir l'imputabilité de la formation interne***

  C'est d'autant plus important pour la branche BJOC où la formation sera assurée majoritairement par des formateurs internes. Il s'agit notamment de distinguer **la formation sur le tas et la formation interne**, selon la définition du code du travail[20], pour garantir son imputabilité et par conséquent :

  - permettre l'imputation sur le 0,9 % (plan de formation des entreprises de 10 salariés et plus) ;
  - accéder aux financements de l'OPCA, quels qu'en soient les dispositifs, et notamment ceux mutualisés (contrat de professionnalisation, période de professionnalisation, le DIF prioritaire, plan des entreprises de moins de 10 salariés…) et ainsi bénéficier de financements complémentaires
  - mobiliser des financements extérieurs (FPSPP, ADEC, FSE) et ce d'autant plus facilement que les CQP sont certifiantes et font ainsi l'objet d'une priorité au sein des politiques de ces partenaires.

  Rappelons **quelles en sont les conditions** :

  - Les formations « doivent être réalisées conformément à :
    - Un programme de formation dont les résultats peuvent être évalués
    - Des objectifs préalablement déterminés
    - Des moyens pédagogiques adaptés et d'encadrement mis en œuvre
    - Un dispositif de suivi de l'exécution du programme et d'appréciation des résultats » (feuilles d'émargement, document attestant de la remise aux stagiaires des attestations de fin de formation et de qualification)
  - Les formations doivent s'adresser à un public défini
  - L'entreprise doit disposer d'un « service de formation », sous forme de structure pérenne, identifiée comme telle dans l'entreprise, et disposer de moyens dédiés (matériels et personnels) : des locaux dédiés (même occasionnellement) à la

20 *cf. L 920-1 du Code du travail*

formation, du matériel spécifique, des moyens pédagogiques (supports, outils, logiciels, etc.), des personnes chargées de l'organisation des formations et identifiées comme telles (responsable formation, assistante, etc.), des formateurs consacrant tout ou partie de leur temps à la formation.

- Cela se traduirait notamment par le fait que le formateur soit identifié, que son contrat de travail distingue et précise la partie de son temps à former, et la partie de son temps à produire.
- Il faudrait que les entreprises précisent les compétences de leur formateur : ses expériences, formations ou qualifications dont ils disposent en rapport avec le domaine concerné justifiant de sa capacité de transmettre des connaissances.

- La formation doit en principe être **distincte de la production** (article R. 950-4 du code du travail)

  Les entreprises de la branche BJOC ont besoin de mettre les candidats en situation de travail ; les matériaux sont en effet de grande valeur (or, argent, diamants…). Il n'est donc pas possible pour les formations des métiers de cœur de la branche de se situer en dehors de la situation de production.

  Le ministère du travail prévoit ce cas précis « d'enseignement pratique « *en situation de production ou sur les lieux de production, incluses dans un cursus de formation* », mais seulement à condition de se dérouler dans des conditions particulières qui sont décrites dans le circulaire n° 37 du ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du 14 mars 1986. La DGEFP la dénomme la **« formation intégrée »**[21].

  Il est précisé dans ce cas qu'il doit être rendu compte au comité d'entreprise ou aux délégués du personnel ou, à défaut à une commission spéciale (mentionnée à l'article R. 950-18), *des mesures prises pour que l'enseignement ainsi donné réponde aux conditions générales de déroulement d'une action de formation. L'absence de cette communication a pour conséquence la non imputabilité de la dépense considérée il en résulte que cette communication doit faire l'objet d'une formalisation permettant de justifier de son efficacité*[22].

- Le temps de formation, est d'une durée de minimum 150 heures.

.

21 *Cf. Circulaire de la DGEFP du 14 novembre 2006, p. 14*

22 *Ibid.*

- ***De même l'évaluation des compétences acquises doit être rigoureusement menée, pour garantir que l'attribution des CQP est homogène sur l'ensemble de la branche***

  - un CQP passé à Paris, Marseille, Bordeaux ou Lyon… et dans toutes types ou tailles d'entreprises doit certifier un corpus de compétences identiques, tant dans leur nature que dans leur niveau[23]
  - faute de quoi le CQP risque d'être rapidement dévalorisé.

- ***Les CQP ne doivent pas se substituer aux diplômes existants, mais venir les compléter sur les besoins qu'ils ne couvrent pas***

  - **Les diplômes sont reconnus par toute la branche ; ils sont et doivent rester les références principales de la branche en formation initiale**

    Les diplômes permettent non seulement d'offrir aux jeunes **une formation de base** aux métiers, mais procurent aussi **une ouverture intellectuelle** grâce aux disciplines théoriques qui rentrent dans le socle commun.

  - Les CQP de leur côté **doivent venir en complément des diplômes** pour développer et certifier des compétences non couvertes par les diplômes (par exemple en corrélation avec les exigences de la moyenne et haute-joaillerie ; ou sur les besoins non couverts par les diplômes actuels sur certaines fonctions transversales)
  - Les CQP doivent permettre **un accès plus rapide et plus aisés aux postes**, en se concentrant sur les seules compétences professionnelles
  - **Ils ne doivent pas interdire, mais au contraire favoriser, l'accès à la reconnaissance par le diplôme** des salariés qui le souhaiteraient[24]

    En effet les salariés disposant d'un fort niveau de compétences qui **souhaiteraient accéder au diplôme correspondant (CAP, BMA, etc.) seraient favorisés dans leur démarche de VAE**, pour 2 raisons :

    - le CQP les aura poussés, par la formation et par l'évaluation, à acquérir ces compétences,

---

23 *quand bien même certaines compétences spécifiques peuvent avoir été transmises par l'entreprise*

24 *Il est possible aussi d'engager un dialogue avec l'Education Nationale pour déterminer des passerelles possibles entre le CQP et des diplômes ou titres existants. Cela pourrait prendre la forme d'une équivalence sur une partie de la certification*

- le CQP leur apporterait une preuve supplémentaire de leur niveau de compétences dans le dossier de la VAE (les parcours VAE sont précisés dans la partie 5).

■ *Les CQP doivent être judicieusement positionnés dans la grille de classification de la convention collective*

- ils doivent correspondre à **un besoin réel majoritaire des entreprises**, c'est-à-dire **positionnés sur les postes à la fois les plus fréquents dans les entreprises, et là où les besoins sont les plus difficiles à pourvoir**
- ils **ne doivent pas être positionnés aux mêmes niveaux que les diplômes,** rappelons leur positionnement[25] :

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Echelon 1		CAP + 1 an débutant avec BMA	DMA + 1 an	
Echelon 2				
Echelon 3	débutant avec CAP	BMA + 1 an débutant avec DMA		
Echelon 4				

[25] *L'Avenant du 17 décembre 2007 relatif aux classifications professionnelles précise la méthode de classification adaptable à l'ensemble des entreprises concernées et à toutes les fonctions :*

- *Les titulaires d'un CAP ou **bénéficiant d'une formation du même niveau reconnu par le CPNE,** employé pour un emploi correspondant à sa qualification est positionné au niveau 1, échelon 3 et accède au niveau 2 échelon 1 à l'issue d'une période de 12 mois de travail effectif ou de 6 mois de travail effectif s'il a obtenu son diplôme par alternance au sein de la même entreprise*
- *Le titulaire d'un BMA est embauché au niveau 2 échelon 1 et accède au niveau 2 échelon 3 à l'issue d'une période de 12 mois de travail effectif ou de 6 mois de travail effectif s'il a obtenu son diplôme par alternance au sein de la même entreprise*
- *Le titulaire d'un DMA est embauché au niveau 2 échelon 3 et accède au niveau 3 échelon 1 à l'issue d'une période de 12 mois de travail effectif ou de 6 mois de travail effectif s'il a obtenu son diplôme par alternance au sein de la même entreprise*
- *Les personnels non cadres accédant à la catégorie de cadre seront positionnés au minimum au niveau 5, échelon 3*

Les flux doivent être suffisamment importants pour pouvoir justifier la création des CQP

- **Les flux des personnes doivent être suffisamment importants pour pouvoir justifier la création des CQP**
  - La mise en place est coûteuse (création de parcours de formation, d'outils de gestion et de suivi…) et des flux trop insignifiants ne seront pas rentables
  - Il ne faut pas être trop optimistes dans l'estimation des flux pour éviter de créer des CQP inutiles

Les flux potentiels ont été appréciés par la comparaison de 3 modes de calcul différents

- Premier mode de calcul : **les besoins en CQP avancés par les chefs d'entreprise ou responsables des ressources humaines rencontrés lors de cette étude :**
  - Les flux immédiats à la création (assez importants car permettant de mettre à niveau les compétences de leurs salariés en poste ou doter des nouvelles fonctions)
  - Les flux à moyen terme correspondant au turn-over ou aux créations de postes sur les métiers dans l'entreprise

  Nos estimations sont basées sur les flux à moyen terme pour ne prendre en considération que les flux annuels rémanents en régime permanent.

  Les flux annoncés ont été extrapolés sur l'ensemble de la branche. Cependant les entreprises TPE (1-2 salariés) ont été retirées de cette extrapolation, car probablement nettement moins utilisatrice des CQP. Elles représentent 31 % des salariés de la branche[26].

[26] *Cf. op. cit. Annexe, 6.4. Description et analyse du secteur*

	Besoin annuelen CQP exprimé par 10 entreprises	Nbre de professionnels dans les 10 entreprises	Nbre de professionnels dans ttes les entreprises de la branche	D'où coefficient d'extrapolation	D'où nb annuel de CQP extrapolé pour la branche
Joallier	6,6	172	3 781	22	145
Polisseur	3,8	55	1 315	24	91
Sertisseur	5,2	33	848	26	134
Prototypiste	1,8	22	211	10	17
Resp atelier	2,2	13	211	16	36
Resp qualité	1	4	ns	22	22
Total	20,6	411	8 957	22	444

Ces chiffres doivent cependant selon nous être pris avec les plus grandes précautions, pour 2 raisons principales :

- les entreprises rencontrées étaient au départ plus favorables que la moyenne des entreprises de la branche, car elles ont accepté le principe très engageant et consommateurs de temps des réunions de travail avec le Cabinet
- elles se sont exprimées au terme des réunions, c'est-à-dire après un important travail de conviction
- elles ont un mode d'organisation et des besoins forcément singuliers.

- Deuxième mode de calcul : **l'estimation des besoins en recrutements externes ou internes** pour ces professionnels sur l'ensemble de la branche
  - à partir des estimations de leur volume actuel[27]
  - d'hypothèses de renouvellement (nombre d'années d'ancienneté liée au turn-over, départ à la retraite…)
  - de la proportion des accédants à ce poste, pouvant passer par un parcours de type CQP (sur la base d'une proportion de 1/10 constatée dans d'autres branches mûres en termes de CQP)

27 *Cf. Répartition des salariés selon les métiers spécifiques de la branche, Amnyos 2012, op. cit. p. 30*

	Nbre de profession-nels dans ttes les entreprises de la branche	Nombre de recrutements internes ou externes annuels (base : 15 ans ancienneté)	Part des postes pouvant être dotés par le biais des CQP (base : 1/10)
Joallier	3 781	567	57
Polisseur	1 315	197	20
Sertisseur	848	127	13
Prototypiste	211	32	3
Resp atelier	211	32	3
Resp qualité	ns	ns	ns
Total	6 366	955	95

- Troisième mode de calcul : **à partir des flux constatés dans une branche à dominante comme la bijouterie de formation technique, et dont le dispositif de CQP est arrivé à maturité** (en l'occurrence, la métallurgie)
  - en rapportant le nombre de CQP au nombre de salariés,
  - en le comparant aussi au nombre des diplômés[28]

FLUX	Valeur	Pourcentage	Valeur	Pourcentage
	UIMM		**BJOC**	
Nombre de salariés	1 400 000		8 957	
Nombre de diplômés/an	112 000	8%(du nb de sal)	425	5%
Nombre de CQP/an	10 000	0,7%(du nombre de sal)	Soit **64**	Si hyp 0,7%

28 *425, le chiffre de l'année 2010 issu du Rapport Amnyos, décembre 2012, op.cit.*

- D'où, en synthèse, **les hypothèses que nous retenons :**

	Flux annuels pressentis
Joaillier expert	40
Maître joallier	20
Polisseur expert	**20**
Sertisseurs	20
Total 4 CQP	100

4. Les besoins exprimés par les professionnels pour les 6 métiers sensibles, ainsi que les référentiels d'activités

Nos recommandations en synthèse

CQP	Recommandation
Joaillier Expert et Maître Joaillier	Création en priorité d'un CQP joaillier expert. Mais la création d'un CQP sur chacun de ces 2 niveaux, se justifie en termes de besoins et présentent des flux potentiels suffisants Décision à prendre sur la création d'un ou deux CQP Joaillier
Polisseur Expert	Création d'un CQP Polisseur Expert immédiatement et décision à prendre sur la création éventuelle d'un deuxième CQP Polisseur Opérateur. Il est en tout cas recommandé de créer à terme un second CQP (opérateur en polissage) à relativement court terme (à l'horizon d'un an ou trois ans) afin d'alimenter les niveaux des « entrants ». Il peut être intéressant pour la branche d'étudier avec l'UIMM la possibilité d'instaurer un CQPI du polissage.
Sertisseur Expert	Création d'un CQP Sertisseur Expert dans l'immédiat
Sertisseur Opérateur	A priori ne pas créer un tel CQP du fait des flux plus faible que pour le sertisseur Expert et de l'existence du CAP pour atteindre les niveaux « opérateur » et « professionnel » Mais décision à prendre pour savoir si la création d'un tel CQP Sertisseur Opérateur doit être lancée en même temps que le Sertisseur Expert du fait de répondre aux besoins en « entrants ».
Responsable d'atelier	Trancher entre les 3 solutions : A. Adhérer à terme au CQPI « animateur d'équipe domaine industriel » B. Mettre en place un CQP spécifique de la branche si l'enjeu est jugé véritablement stratégique et prioritaire, mais tester cette hypothèse sur un plus grand nombre d'entreprises. En effet les flux actuellement estimés rendent ingérable un tel CQP. C. Renoncer à la certification et former sur les modules de compétences complémentaires à acquérir (management, etc.) en s'appuyant sur l'offre très

	large en la matière
Prototypiste CAO/DAO	Ne pas créer un CQP spécifique mais former les bijoutiers en externe aux fonctions de base des logiciels et sensibiliser les prototypistes en interne à la bijouterie ce qui ne nécessite pas un CQP
Responsable qualité	La création d'un CQP pourrait aider à professionnaliser cette fonction bien particulière à la branche, mais n'est vraiment pas prioritaire dans l'immédiat et les volumes sont trop limités

Nos recommandations en synthèse : positionnements des CQP

Positionnement minimum CCN	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Avec diplôme	CAP *Echelon 3*	CAP + 1 an *Echelon 1* BMA *Echelon 1* BMA + 1 an *Echelon 3* DMA débutant *Echelon 3*	DMA +1 an *Echelon 1*	
Sans diplômes	?	?	?	?
CQP	CQP OPERATEURS		CQP EXPERTS	CQP MAITRE

Statuer sur le niveau et l'échelon de chaque CQP à créer

Pour rappel : la définition des finalités des niveaux de la CCN

- *Opérateur*
  - **Dans le respect du mode opératoire et des exigences de qualité définies, exécute des opérations simples, liées à la fabrication et/ou au conditionnement d'une pièce**

- *Professionnel*
  - **Dans le respect du mode opératoire et des exigences de qualité définies, réalise des opérations de fabrication qui requièrent une compétence professionnelle spécifique**

- *Expert*
  - **Dans le respect du mode opératoire et des exigences de qualité définies, réalise des opérations de fabrication qui requiert une maîtrise technique et des savoir-faire de haut-niveau**

- *Maître*
  - **Initie des modes opératoires et définit des exigences de qualité définies, conçoit et réalise des opérations qui requiert une maîtrise technique et des savoir-faire de haut niveau**

Les bilans des besoins exprimés par la branche pour les 6 métiers sensibles

■ *Le SERTISSEUR*

1. Bilan du besoin en termes de poste

Bilan du besoin en termes de postes à doter/renforcer	**<u>Poste sertisseur expert</u>** • **Un fort besoin de qualité** – L'augmentation des exigences des donneurs d'ordre et l'augmentation des commandes sur les segments de marché de la haute joaillerie, fait naître un besoin de qualité et donc de compétences élevées • **Une pénurie de candidats compétents** – Difficultés à recruter sur un haut niveau qui répond aux exigences de la moyenne et surtout haute-joaillerie – Les très bons sertisseurs sont rares – Forte concurrence avec l'industrie de l'horlogerie et les pays transfrontaliers – Niveaux de salaires très élevés des bons sertisseurs • **Taille critique de commandes importante pour permettre de recruter un sertisseur de haut niveau à l'année** – Les entreprises de taille PME ont du mal à recruter parce que les volumes de commandes sont insuffisants pour pourvoir un poste à plein temps et que les salaires sont trop élevés. Pourtant le sertissage est un processus à très haute valeur ajoutée pour l'entreprise. **<u>Poste sertisseur débutant</u>** • **Une pénurie de candidats débutants et qualifiés** – Peu de jeunes se forment au sertissage – Peu savent travailler à un niveau de qualité adéquat, les niveaux CAP ou BMA ne sont pas du tout suffisants **<u>Et par ailleurs</u>** • **Une proportion importante de séniors (+50 ans)** - Il faudrait remplacer les séniors d'ici 5 à 10 ans
Quels postes	• Le besoin principal se trouve sur un niveau de **sertisseur expert**, capable de monter des pierres de couleur de valeur. L'expert pourrait ensuite monter à un niveau de maître sertisseur qui lui serait capable de monter toutes les pierres y compris les plus grosses de très grande valeur. • Les **débutants (opérateurs),** pour remplacer les départs en retraite

2. *Problématiques pour doter les postes*

Méthode pour doter les postes aujourd'hui *Par ordre décroissant de fréquence*	• **Les entreprises dotent actuellement les postes en sertissage par**: - pour mémoire : **Sous-traitance**, très développée, mais qui ne permet pas à l'entreprise de bénéficier de la grande valeur ajoutée du sertissage, ni de l'avantage de faire le travail en interne - **Mobilité interne**, de prendre un joaillier et de le former pour faire le sertissage. Cette mesure est possible quand les exigences de qualité ne sont pas trop fortes - **En formant les « entrants »** (diplômés CAP ou BMA) à un niveau de compétence correct et opérationnel
Problèmes de formation	• **Formation des hautes compétences à partir des salariés de l'entreprise** - Problème pour trouver des formateurs compétents pour former les sertisseurs ou les joailliers aux exigences de la haute-joaillerie. Ces compétences ne se trouvent que très rarement dans l'entreprise • **Formation des « entrants » jeunes diplômés** - Le débutant CAP ou BMA ne possède pas le niveau suffisant pour être opérationnel : lenteur et manque de compétences techniques. Il faut les former en interne pendant un an minimum afin d'obtenir un niveau correct, mais au bout d'un an le débutant n'a pas les compétences exigées en haute-joaillerie. Pour cela il faut plusieurs années d'expérience et de formation
Comment les doter à l'avenir	• **Développement des poly-compétences** Il semblerait que certaines PME pourraient doter leurs besoins en sertissage par la création de poly-compétences dans l'entreprise : de former des joailliers (expert ou maîtres) au sertissage de haut niveau. Cette construction permettrait d'avoir les compétences en sertissage dans l'entreprise et de financer la fonction de sertisseur même si le volume de travail ne correspond pas à un poste à temps plein • **Former les salariés présents dans l'entreprise à un niveau supérieur** • **Former des jeunes directement dans l'entreprise** - ou dans les centres de formation qui possèdent les capacités en formation

3. *Suggestion pour le niveau CCN*

Positionnement du CQP Sertisseur Expert	**Niveau 3** A un niveau expert permettant d'aller vers un niveau plus élevé par la suite
Positionnement du CQP Opérateur en sertissage	**Niveau 1** Recommandation : peut-être un positionnement à un échelon plus bas que le CAP afin de les distinguer.

4. *Spécificités parcours possibles*

Nature des formations les plus performantes	**<u>Sertisseur Expert :</u>** La formation pourrait se faire en interne mais les compétences ne s'y trouvent pas forcément ou en intra mais les formateurs externes sont rares, car le sertisseur est mieux payé à produire qu'à former. Certains ne souhaitent pas transmettre de peur de perdre leur propre « fonds de commerce ». **Il peut être nécessaire de miser sur les anciens ou jeunes retraités.** Quelques entreprises rencontrées ont exprimé la volonté de fonctionner comme lieux de formation « relais », afin de permettre à plusieurs entreprises de partager les formateurs et les moyens. D'autres au contraire y sont opposés car ils ne souhaitent pas diffuser leur savoir-faire et générer de la concurrence. **<u>Opérateur en sertissage :</u>** Idéalement, par défaut d'une offre de formation continue externe crédible sur le territoire, une formation en interne, où le jeune est placé à côté du sertisseur confirmé. Si l'offre existe en externe possibilité de faire des formations en centre de formation.

Méthodes pédagogiques	Pour l'opérateur en sertissage la formation doit être très pratique : faire des tableaux de perçage, percer des trous et faire des pierres, d'abord des pierres rondes puis mise en pierre ; ensuite nettoyage des pierres et finir avec les pierres de formes (il existe entre 21 et 30 formes de pierres). La formation peut se faire sur des pièces en argent qui permettent de travailler sur un métal qui est proche en caractéristiques à l'or sans être aussi précieux. Des modèles de bijou « types » simples à sertir (par exemple un bracelet avec plusieurs types de sertissage) pourraient être utilisés au niveau national pour homogénéiser la certification.

5. *Flux potentiels*

CQP Sertisseur Expert et Opérateur	**Environ 10 à 20 par an** avec le plus grand flux sur le Sertisseur Expert

6. *Notre recommandation*

Conclusion	Le **besoin se trouve dans l'immédiat** sur le **CQP Sertisseur expert** Le vieillissement de la population des sertisseurs et la pénurie en candidats aux diplômes renforcent aussi la **nécessité de création à terme ou dans l'immédiat** d'un CQP Opérateur en sertissage. **42 % des sertisseurs sont sans diplômes, les CQP pourraient leur permettre de certifier leurs compétences.** Mais les épreuves à mettre en place par rapport aux référentiels des deux CQP sont assez différentes. Il serait assez couteux de mettre en place deux CQP avec l'ensemble des outils et de formalismes pour relativement peu de flux. Il serait intéressant de tester le CQP Sertisseur Expert avant de lancer le CQP Opérateur en sertissage.
Recommandation	Création d'un CQP Sertisseur Expert dans l'immédiat

Référentiels

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
SERTISSEUR EXPERT *Le sertisseur expert est capable de réaliser tous types de sertis, et de prendre la responsabilité du sertissage de pierres de couleur de valeurs*	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Préparer et organiser le travail de sertissage d'un bijou au niveau des moyens et des procédés	
• Analyser le dossier de production/fiche de fabrication • Identifier les opérations nécessaires pour obtenir l'état final demandé	• Comprendre les consignes d'un dossier de production • Etre capable d'interpréter une photo DAO d'une pièce finie
• Equiper le poste de travail (échoppes, fraises, limes, meules, meulettes, pierres à affûter, perloirs, masses, marteleuses, moyens optiques ou de mesure)	• Connaître les procédures de préparation d'un poste de travail • Connaissance des outils spécifiques du sertissage
• Approvisionner le poste de travail (support, pierres sous pli ou sur cire)	• Savoir organiser et préparer un poste de travail
• Contrôler la qualité du support • Vérifier la qualité de la pierre à sertir	• Connaître les métaux employés • Savoir évaluer la qualité des supports et des pierres à sertir • Connaître les pierres précieuses et fines
• Choisir les outils et techniques adéquats en fonction de la pierre à sertir	• Connaître toutes les caractéristiques des gemmes (fragilité/dureté)
• Appréhender le positionnement des pierres selon leurs proportions et leurs couleurs	• Savoir appréhender le positionnement des pierres
• Traduire la fiche de travail pour prévoir l'ordre de réalisation des opérations de sertissage	• Savoir traduire une fiche de travail • Savoir établir la chronologie des phases de sertissage
B. Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	

• Appliquer strictement les consignes de prévention des risques professionnels collectifs, dont le document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER)	• Connaître les risques professionnels collectifs et les consignes de l'entreprise : - Braquage/agression - Intoxications - Poussières - Brûlures - Blessures par traumatisme - Travail à la chaleur - Fatigue des yeux - Troubles musculo-squelettiques Etc. • Connaître les normes d'affichage (pictogrammes) et de manipulation des produits (dont produits chimiques) et des équipements (dont mécaniques et électriques) • Connaître le document unique d'évaluation des risques
• Nettoyer et ranger son établi et veiller à la propreté	• Savoir veiller à la propreté de son établi et à éviter la casse des pierres
C. Réaliser le sertissage d'un bijou en appliquant les procédés adéquats	
• Créer l'assise de l'élément à sertir à l'aide de différents outils et technique et, si nécessaire, retravailler le support (brasure, limage) et si nécessaire retailler la pierre	• Etre capable de réaliser tous types de sertissage (serti à grains, clos, griffes) et de pavage (en creux, clous, feston et calibrés) • Etre capable de tracer des pavages irréguliers et des traçages sur surfaces irrégulières • Etre capable de tracer une mise en pierres de plus de 20 pierres
• Réaliser un dessin de mise en pierres	• Savoir réaliser un dessin de mise en pierres
• Placer l'élément à sertir et l'enserrer pour qu'il ne bouge plus à l'aide des outils et techniques appropriés	• Savoir choisir les montures adaptés en fonction des gemmes (dureté, clivage, relations monture /taille et fragilité de la gemme, l'incidence de la cohésion sur la résistance aux chocs) • Savoir sertir et prendre la responsabilité de sertir les pierres de couleurs de valeur
• Assurer la finition et le nettoyage de la pièce	• Maîtriser les exigences de l'atelier en termes de qualité • Maîtriser toutes les techniques de finition et de nettoyage en vue du contrôle qualité • Savoir travailler dans le respect des délais • Connaître les procédés techniques de la récupération de l'or
• Vérifier sa conformité et la qualité du sertissage • Quantifier, vérifier, restituer la matière d'œuvre	• Connaître toutes les procédures de vérifications • Savoir quantifier, vérifier et restituer la matière d'œuvre des pierres • Compter les pierres avant et après les travaux
D. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes et formaliser la veille technique et esthétique	

• Communiquer - Avec ses collègues - Avec le joaillier	• Maîtriser les techniques de communication par voie orale et écrite selon les consignes et les circuits établis dans l'entreprise • Coordonner son travail avec ses collègues
• Participer à l'accueil des clients et des fournisseurs	• Avoir une connaissance des contraintes liées aux relations avec le client • Maîtriser le vocabulaire spécifique à la branche
• Prendre et restituer une information technique	• Savoir renseigner la fiche de suivi et tenir à jour les documents techniques
• S'informer sur les évolutions techniques et esthétiques	• Savoir sélectionner et analyser une documentation
• Tenir à jour les documents	• Savoir classer un document

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
Opérateur en sertissage	
Après un an de formation interne l'opérateur en sertissage est capable d'effectuer des sertissages simples, et possède une connaissance limitée en gemmologie, notamment en pierres non colorées	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Préparer et organiser le travail de sertissage d'un bijou au niveau des moyens et des procédés	
• Analyser le dossier de production/fiche de fabrication • Identifier les opérations nécessaires pour obtenir l'état final demandé	• Comprendre les consignes d'un dossier de production et maîtriser la nomenclature • Etre capable d'interpréter une photo DAO d'une pièce finie
• Equiper le poste de travail (échoppes, fraises, limes, meules, meulettes, pierres à affûter, perloirs, masses, marteleuses, moyens optiques ou de mesure)	• Connaître les procédures de préparation d'un poste de travail • Connaissance des outils spécifiques du sertissage
• Approvisionner le poste de travail (support, pierres sous pli ou sur cire)	• Savoir organiser et préparer un poste de travail
• Contrôler la qualité du support • Vérifier la qualité de la pierre à sertir	• Connaître les métaux employés • Savoir évaluer la qualité des supports et des pierres à sertir • Connaître les pierres précieuses et fines
• Choisir les outils et techniques adéquats en fonction de la pierre à sertir	• Etre sensibilisé aux caractéristiques des principales gemmes (fragilité/dureté)
• Respecter le positionnement des pierres selon leurs proportions et leurs couleurs	• Savoir respecter le positionnement des pierres
• Traduire la fiche de travail pour prévoir l'ordre de réalisation des opérations de sertissage	• Savoir traduire une fiche de travail • Savoir établir la chronologie des phases de sertissage
B. Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Appliquer strictement les consignes de prévention des risques professionnels collectifs, dont le document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER) • Installer son établi et ses outils de façon à minimiser les troubles musculo-squelettiques	• Connaître les risques professionnels collectifs et les consignes de l'entreprise : - Braquage/agression - Poussières - Brûlures - Blessures par traumatisme - Fatigue des yeux

	- Troubles musculo-squelettiques Etc. • Connaître les normes d'affichage (pictogrammes) et de manipulation des produits (dont produits chimiques) et des équipements (dont mécaniques et électriques) • Connaître le document unique d'évaluation des risques
• Nettoyer et ranger son établi et veiller à la propreté	• Savoir veiller à la propreté de son établi et à éviter la casse des pierres
C. Réaliser le sertissage simple d'un bijou en appliquant les procédés adéquats	
• Créer l'assise de l'élément à sertir à l'aide de différents outils et techniques et, si nécessaire, retravailler le support (brasure, limage)	• Etre capable de réaliser tous types de sertissage simple (serti à grains, clos isolé, griffes isolées) et de pavage (en creux, clous) • Etre capable de tracer des pavages simples et des traçages simples sur surfaces irrégulières avec des pierres de taille identique • Etre capable de tracer une mise en pierres simples de plus de 20 pierres de même grosseur
• Réaliser un dessin simple de mise en pierres	• Savoir réaliser un dessin simple de mise en pierres
• Placer l'élément à sertir et l'enserrer pour qu'il ne bouge plus à l'aide des outils et techniques appropriés	• Savoir choisir les montures adaptés en fonction des gemmes (dureté, clivage, relations monture /taille et fragilité de la gemme, l'incidence de la cohésion sur la résistance aux chocs)
• Assurer la finition et le nettoyage de la pièce	• Maîtriser les exigences de l'atelier en termes de qualité • Maîtriser toutes les techniques de finition et de nettoyage en vue du contrôle qualité • Savoir travailler dans le respect des délais • Connaître les procédés techniques de la récupération de l'or
• Faire une première vérification de la conformité et la qualité du sertissage • Quantifier, vérifier, restituer la matière d'œuvre	• Connaître les principales vérifications • Savoir quantifier, vérifier et restituer la matière d'œuvre des pierres • Compter les pierres avant et après les travaux
D. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes et formaliser la veille technique et esthétique	
• Communiquer avec ses collègues	• Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite selon les consignes et les circuits établis dans l'entreprise • Coordonner son travail avec ses collègues
• Prendre et restituer une information technique	• Savoir renseigner la fiche de suivi et tenir à jour les documents techniques

■ *Le POLISSEUR*

1. Bilan du besoin en termes de poste

Bilan du besoin en termes de postes à doter/renforcer	**FORTES DIFFICULTES DE RECRUTEMENT** • **Pénurie des candidats** - Le polissage attire peu de candidats pour les formations diplômantes[29]. - C'est un métier peu valorisé dans la branche - Aucun candidat aux postes à pourvoir, il ne sert à rien de passer des annonces de recrutement • **Niveau de compétence insuffisant des « entrants »** −Il est difficile de trouver des polisseurs de bon niveau • **Niveau de compétence insuffisant des polisseurs en place** - Le polisseur a souvent du mal à exprimer ses besoins en formation ce qui ne facilite pas la montée en compétences - Il faut former aux nouvelles techniques * Le polissage se fait de moins en moins à la main * Il faut savoir polir l'or mais aussi l'argent (ce qui est rarement maîtrisé) * Le rhodiage est très peu connu * Le polisseur doit être capable d'analyser le problème de la surface ce qui n'est pas non plus toujours maîtrisé. **Et par ailleurs** • **Une proportion importante de séniors (35 % entre 50-59 ans)** - Il faudrait remplacer les séniors dans les plus brèves échéances
Quels postes	Une grosse majorité des entreprises rencontrées exprime un besoin très fort de **polisseurs experts** ou du polisseur professionnel pouvant évoluer vers le polisseur expert. **Ils souhaitent renforcer le niveau de compétences actuel, tant pour les salariés rentrants que pour les salariés en poste.**

2. Problématiques pour doter les postes

Méthode pour doter les postes aujourd'hui *Par ordre*	• **Mobilité interne et poly-activité** Il est possible, mais pas évident, de doter des postes par la mobilité interne en formant des bijoutiers en interne. Dans ce cas les bijoutiers sont capables soit de travailler en poly-activité sur deux fonctions soit de faire uniquement du polissage • **Former des rentrants issus d'autres secteurs**

29 *Le nombre de diplômés en CAP-option polissage en 2011 était 11 et en 2010 c'était 3 , et il n'y avait aucun diplômé en BMA.*

décroissant de fréquence	Certaines entreprises font rentrer des profils qui viennent d'autres secteurs (ex : robinetterie, métallurgie) et qui reçoivent des formations en interne. • **Sous-traitance**
Problèmes de formation	• La formation interne a un besoin d'être nettement améliorée en termes d'efficacité • Il est difficile de trouver des bons formateurs externes. Même les artisans spécialisés sont réticents à former, être rémunérés ne serait pas suffisant. Tous les polisseurs ne sont pas faits pour transmettre – les polisseurs sont très indépendants et discrets. • Il est recommandé de mettre en place des systèmes de transmission des séniors • La formation externe ne peut pas proposer des formations sur les métaux précieux, il y a donc parfois un réel décalage entre les compétences à la sortie d'un diplôme et les compétences nécessaires dans l'entreprise
Comment les doter à l'avenir	• **Valoriser le métier davantage** (**communication**, reconnaissance, salaire…) • **Alimenter les premiers niveaux de qualification** par exemple en partenariat avec Pôle emploi**.** Des techniques de sélection (MRS) ont été instauré dans un projet pilote par une entreprise de la branche • **Mettre en place des campagnes de communication auprès des demandeurs d'emplois en expliquant comment** ***- Le CQP permet à « l'entrant » d'apprendre un métier qui a du sens, puisque le polisseur apporte l'éclat et la brillance à la pièce.*** ***- Le CQP permet au polisseur salarié de monter en compétences et de se perfectionner dans son métier pour une plus grande satisfaction du travail.*** ***- Le CQP permet au salarié de monter rapidement à un niveau de compétence et de salaire intéressant et ainsi d'avoir toute sa place dans l'entreprise*** • **Prévoir aux « entrants » sans diplômes ou** expérience de pouvoir passer une **pré-formation** « d'opérationnalisation » **dans un centre de formation afin de limiter l'effort en formation interne à fournir par l'entreprise d'accueil** (il existe des formations en polissage de 200 heures élaborées par la BJO formation) • **Former en interne les entrants** (des débutants sans diplômes et des publics d'autres secteurs) **à un niveau expert**

3. *Suggestion pour le niveau CCN*

CQP Polisseur expert	**Niveau 3**
CQP Polisseur Opérateur	**Niveau 1**

4. *Spécificités parcours possibles*

Nature des formations les plus performantes	• Formations en interne selon les compétences se trouvant dans l'entreprise ; ou externe si l'offre en formation continue existe à proximité. • Certaines formations aux nouvelles techniques peuvent être assurées par le fournisseur du matériel technique • Certaines entreprises ont leurs propres écoles de formation ou système de recrutement/formation en partenariat avec pôle emploi. • Certaines entreprises rencontrées envisagent de créer leur propre formation ou écoles.
Méthodes pédagogiques	• Formation interne avec un travail sur pièces.

5. *Flux potentiels*

Polisseur Expert	**20 par an**

6. *Notre recommandation*

Conclusion	Le besoin réel identifié se situe sur une certification qui permettrait de former à un niveau « **expert** », soit au niveau 3 de la CCN. Ce positionnement permettrait : - une plus grande attractivité du métier - une montée **rapide** en compétences hautes du salarié, ou du rentrant - une augmentation de l'employabilité du candidat (56 % des polisseurs sont sans diplômes) Le **positionnement d'un CQP d'opérateur** (à l'instar de l'opérateur en sertissage) peut être intéressant à terme pour **alimenter les**

	premiers niveaux, et peut aussi être une option pour les jeunes qui ne souhaitent pas aller loin dans leur formation parce qu'ils sont peu scolaires.
Recommandation	**Création d'un CQP Polisseur Expert immédiatement** et décision à prendre sur la création éventuelle d'un deuxième CQP Polisseur Opérateur**.** Il est en tout cas recommandé de créer un second **CQP** (**opérateur en polissage)** à relativement court terme (à l'horizon d'un an ou 3 ans). **Il peut être intéressant pour la branche d'étudier avec l'UIMM la possibilité d'instaurer un CQPI (CQP interbranche) du polissage sur ce niveau d'opérateur.**

7. *Référentiel*

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
Polisseur expert	
Le polisseur exécute les opérations de polissage pour donner la brillance au bijou en respectant l'ensemble de la gamme de production	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Préparer et organiser le travail de finition d'un bijou au niveau des moyens et des procédés	
• Analyser le dossier de production/fiche de fabrication • Respecter les exigences des clients • Identifier les opérations nécessaires pour obtenir l'état final demandé	• Comprendre les consignes d'un dossier de production • Connaître l'exigence du client sur son segment de marché • Avoir une vision de l'ensemble du produit fini
• Equiper le poste en fonction de la demande (tonneau à polir, brosses, tampons, buis, produits de dégraissage, feutres, lacets) • Alimenter le poste en fournitures (pièce à polir, abrasif, pâte à polir)	• Connaître les procédures de préparation d'un poste de travail • Connaître l'utilisation des outils du polissage : les tampons, brosses et autres produits • Connaitre les procédés / apports du polissage mécanique • Connaître les matières (métaux, pierres..)
• Préparer la mise en sécurité de la pièce (pointes, éléments démontables, chaînes) • Contrôler et analyser l'état de surface • Effectuer un essai	• Connaître les risques liés aux installations • Savoir contrôler et analyser l'état de surface • Savoir effectuer un essai
• Alerter son responsable en cas de problème identifié • Solliciter le bijoutier pour une intervention sur une surface en cas de défauts	• Connaître les procédures d'alerte en cas de problèmes identifiés • Savoir juger si l'état de la surface nécessite une intervention du bijoutier
• Etablir la chronologie des phases de finition (avivage, sablage, mise en couleur, etc.)	• Connaître les opérations de finition : avivage, sablage, mise en couleur, etc. • Connaître l'ordre logique des opérations • Savoir mettre en œuvre la gamme de la production
B. Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Appliquer strictement les consignes de prévention des risques professionnels collectifs, dont le document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER)	• Connaître les risques professionnels collectifs et les consignes de l'entreprise : - Braquage/agression - Intoxications - Poussières - Brûlures - Blessures par traumatisme - Travail à la chaleur - Fatigue des yeux - Troubles musculo-squelettiques

	- Bruits - Protections dans les yeux Etc. • Connaître les normes d'affichage (pictogrammes) et de manipulation des produits (dont produits chimiques) et des équipements (dont mécaniques et électriques) • Connaître le document unique d'évaluation des risques
• Porter les vêtements de protection, appareil respiratoire autonome etc. en respectant les consignes de propreté instaurés dans l'entreprise • Etre très sensible aux machines tournantes (risques mécaniques)	• Connaissance des mesures préventives et des consignes des risques professionnels individuels et collectifs mise en place par l'entreprise
C. Réaliser les finitions de polissage d'un bijou en appliquant les procédés adéquats	
• Assurer pour ce qui concerne le polissage la réparation de défauts de surface de la pièce	• Connaître les opérations de préparation de la pièce
• Lisser, brillanter ou aviver la pièce en respectant ses spécificités (or, argent..) et/ ou les instructions données • Utiliser les techniques issues de l'orfèvrerie quand cela s'avère nécessaire (agates à polir…)	• Maîtriser le polissage au tour et en enfilage pour tous les métaux précieux (or, argent..) • Maîtriser le polissage des surfaces planes, des arrondis, angles vifs et chaînes • Connaître précisément le polissage d'objets en orfèvrerie (boîtes, flacons, ou autre objet de décoration) • Connaître la galvanoplastie (techniques de dégraissage et d'électrolyse)
• Définir l'approche et polir une pièce selon le cahier des charges fourni en adaptant les outils, les pâtes et la vitesse de rotation	• Savoir polir une pièce en adaptant la vitesse, l'outil et l'approche
• Assurer le nettoyage de la pièce	• Maîtriser le nettoyage, l'épargne et le séchage
• S'assurer de la conformité de la pièce en vue du contrôle qualité, selon les consignes établies par le responsable qualité ou selon le cahier des charges des donneurs d'ordre • Effectuer un premier contrôle qualité de la pièce	• Maîtriser toutes les techniques de finition en vue du contrôle qualité • Savoir exploiter la lumière et la loupe • Savoir regarder le reflet et la déformation qui révèle le défaut • Savoir effectuer un premier contrôle qualité à l'œil
• Restituer les éléments reçus et remplir les documents de suivi	• Maîtriser les techniques de restitution
• Travailler dans le respect des délais et dans les consignes de temps	• Maîtriser les temps impartis
D. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes et formaliser la veille technique et esthétique	
• Communiquer - Avec ses collègues - Avec le joaillier	• Savoir interpréter et comprendre les instructions et les messages de professionnels • Savoir renseigner un tableau de suivi • Savoir compléter des documents
• Prendre et restituer une information technique	• Savoir renseigner la fiche de suivi et tenir à jour les documents techniques
• Tenir à jour les documents basiques (documentations, documents de production…)	• Savoir classer un document avec des renseignements basiques, et des dossiers de production

■ *Le JOAILLIER*

1. Bilan du besoin en termes de poste

Bilan du besoin en termes de postes à doter/renforcer	**<u>Postes de joaillier de haut niveau (experts et maîtres) à renforcer</u>** • **Un fort besoin de qualité** – L'augmentation des exigences des donneurs d'ordre et l'augmentation des commandes sur les segments de marché de la haute joaillerie, fait naître un besoin de qualité et donc de compétences élevées • **Un manque de candidats compétents** – Difficultés à recruter sur un haut niveau qui répond aux exigences de la moyenne et surtout de la haute-joaillerie, les débutants n'ont pas ce niveau. Actuellement un jeune issu d'une formation diplômante possède un niveau de compétence d'opérateur (Niveau 1) ou de professionnel (Niveau 2). Ces qualifications sont suffisantes dans la nouvelle joaillerie de typologie répétitive[30]. • **Une période longue pour être formée, souvent un manque d'expérience du candidat** – Les très bons joailliers sont longs à former. La branche admet que former un bon joaillier prend de 10 à 15 ans **<u>Mais par ailleurs</u>** • **Beaucoup de jeunes se forment à ce métier, donc pas de pénurie sur les diplômés débutants, « entrants » potentiels** - Les jeunes sont très motivés par la formation de joaillier et c'est ainsi une majorité des jeunes qui se forme en CAP, en MC ou en BMA bijouterie – joaillerie.
Quels postes	**Sur le segment de marché de la haute-joaillerie le niveau minimum requis est un joaillier expert (Niveau 3), et sur d'autres segments de marché les compétences du niveau expert sont très recherchées aussi.** Par ailleurs, plusieurs entreprises ont exprimés des **besoins** forts en joaillier **niveau Maître (Niveau 4)** Il pourrait être ainsi opportun de créer une reconnaissance officielle gratifiante pour les joailliers de niveau 4 : le « MAÎTRE-JOAILLIER». Cela permettrait aux entreprises de valoriser leurs compétences en interne et vis-à-vis des donneurs d'ordre. Une entreprise répondant à un cahier de charge d'un donneur d'ordre pourrait ainsi annoncer le nombre de Maître-Joailliers présent dans

30 *Les jeunes auraient aussi des lacunes en soudure*

	son entreprise comme gage de qualité. Pour le salarié cela est évidemment un moyen de valorisation interne comme externe.

2. *Problématiques pour doter les postes*

Méthode pour doter les postes aujourd'hui	- Formation interne
Problèmes de formation	- Trouver toutes les compétences en interne - Organiser la formation en limitant le temps perdu en production
Comment les doter à l'avenir	- Formaliser la formation en interne en chercher en externe les compétences nécessaires

3. *Suggestion pour le niveau CCN*

CQP Joaillier Expert	Niveau 3
CQP Haut Joaillier	Niveau 4

4. *Spécificités parcours possibles*

Nature des formations les plus performantes	• Les formations pourront avoir lieu en interne (ou en intra pour les compétences qui ne se trouvent pas en interne) pour le niveau Expert • Pour le niveau Maître-Joaillier, la formation à la FCP serait probablement nécessaire de passer en externe
Méthodes pédagogiques	Former en regardant le travail fait par l'expert

5. *Flux potentiels*

Joaillier expert	40 par an
Haut Joaillier	Environ 20 par an

6. *Notre recommandation*

Conclusion	• **Les entreprises rencontrées ont exprimées un double besoin : la création d'un CQP de niveau Expert (N3) et la création d'un CQP de niveau Maître (N4).** Le premier niveau permettrait de former dans l'immédiat les joailliers en interne pour monter en compétences. Le deuxième niveau qui aurait le même contenu de base que le premier niveau, mais complété par des modules de création (Grand A dans le référentiel Maître Joaillier) et de FCP (Grand B dans le référentiel Maître Joaillier) permettrait à la fois de valoriser les compétences de joaillier de très haut niveau, mais aussi de valoriser l'entreprise.

	De fait du très grand nombre de joailliers dans les entreprises de la branche, la création des deux CQP se justifierait par l'importance des flux potentiels. Par ailleurs, le coût de gestion des deux CQP ne serait pas trop élevé car les deux partagent la plupart des modules.
Recommandation	Création de 2 CQP dans l'immédiat : Joaillier Expert Maître Joaillier Dans le cas où la Branche souhaite ne créer qu'un seul CQP pour le métier de joaillier, la priorité serait la création d'un CQP Joaillier Expert

7. *Référentiels*

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
JOAILLIER EXPERT	
Le Joaillier Expert assure la fabrication du bijou depuis la préparation de la maquette jusqu'au poinçon. La qualité de son travail correspond aux exigences de la joaillerie et de la Haute-joaillerie française. Il a une certaine autonomie de travail	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Préparer et organiser le travail de réalisation d'un bijou au niveau des moyens et des procédés	
• Définir et déterminer les moyens nécessaires en vue de réaliser la pièce commandée	• Comprendre l'intention esthétique et être capable de la traduire • Savoir lire, identifier et analyser un dessin, modèle ou maquette • Savoir analyser une fiche technique • Savoir identifier les styles
• Approvisionner le poste de travail	• Connaître les procédures de préparation d'un poste de travail
• Vérifier l'approvisionnement du poste en matière d'oeuvre : apprêts, produits semi-finis, brasures et soudures	• Savoir choisir les quantités et la **juste** qualité des différents éléments nécessaires à la fabrication/réparation/transformation ;
• Contrôler l'outillage	• Connaître les outils pour la fabrication des bijoux
• Définir les techniques appropriées pour fabriquer la pièce commandée	• Savoir sélectionner les moyens et les procédés
• Choisir la méthode de réalisation	• Connaître toutes les méthodes de réalisation de la joaillerie
• Déterminer les différentes phases de fabrication • Prendre en compte le poids • Prendre en compte les pertes matières ; concevoir le produit pour les minimiser	• Savoir établir la chronologie des phases de la réalisation du bijou • Savoir prendre en compte le poids • Savoir prendre en compte les pertes matières
• Vérifier la compatibilité des pierres ou perles avec l'ordre • Vérifier l'état des pierres	• Connaître les spécificités des gemmes et des perles
• Prendre en compte l'empierrage	• Savoir manipuler les différentes pierres précieuses ou fines
• Entretenir et régler périodiquement les matériels utilisés	• Connaître l'ensemble des matériels utilisés dans la réalisation et savoir détecter les usures
B. Réaliser, transformer et réparer une pièce de joaillerie en métal	

• Réaliser des pièces mises en forme embouties et contre embouties selon les critères de qualité du cahier des charges	• Etre capable d'utiliser avec compétence tous les outils adaptés à l'exercice de son métier • Maîtriser les techniques utilisées en bijouterie (traçage, sciage, limage, repercé, soudure, brasure)
• Réaliser les bâtés joaillerie (bâtés pleins, picots, moulures, croisés) • Réaliser des développés complexes	• Maîtriser les techniques d'une pièce emboutie et bâtée (simple, au plomb, moulure, picot, croisé) et les techniques des développés et des contre emboutis • Maîtriser le tracé et l'ouverture de mise en pierres en ligne et en quinconce • Maîtriser le tracé et l'ouverture de pavages irréguliers • Maîtriser les techniques de réalisation de calibrés • Maîtriser les techniques de chatons et d'un groupé de chatons de joaillerie • Maîtriser la réalisation de chatons de forme : poire, navette, taille émeraude • Maîtriser les développés et volumes en pavage
• Organiser la fabrication en fonction de la tenue du bijou au porté • Exécuter les principaux emmaillements de la morphologie	• Savoir analyser les contraintes des formes • Maîtriser la fabrication d'éléments d'emmaillement pour bracelets et colliers
• Savoir fabriquer tout élément en **platine** et travailler le platine selon les critères de qualité de la haute joaillerie	• Connaître la **technologie** du platine (particularités physiques, contraintes et son utilisation en joaillerie), utilisation du micro dard • Connaître la fonte platine
• Pratiquer la brasure platine selon les procédés utilisés en joaillerie	• Savoir utiliser la soudure sur les éléments en platine
• Concevoir des **articulations**	• Maîtriser la conception des articulations selon les normes d'exigences exprimées • Maîtriser la conception des systèmes d'ouverture selon les normes d'exigences exprimés
• Concevoir des **fermoirs**	• Maîtriser le choix et la conception des fermoirs
• Concevoir les systèmes à ressort et de trembleurs en prenant en compte les formes/matières/traitements thermiques/métallurgie	• Savoir exécuter des systèmes à ressort et de trembleurs en prenant en compte les formes/matières/traitements thermiques /métallurgie
C. Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Appliquer strictement les consignes de prévention des risques professionnels collectifs, dont le document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER)	• Connaître les risques professionnels collectifs et les consignes de l'entreprise : - Braquage/agression - Intoxications - Poussières - Brûlures - Blessures par traumatisme - Travail à la chaleur - Fatigue des yeux - Troubles musculo-squelettiques Etc. • Connaître les normes d'affichage (pictogrammes) et de manipulation des produits (dont produits chimiques) et des équipements (dont mécaniques et électriques) • Connaître le document unique d'évaluation des risques

• Porter les vêtements de protection, appareil respiratoire autonome etc. en respectant les consignes de propreté instaurés dans l'entreprise	• Connaître les mesures préventives et des consignes des risques professionnels individuels et collectifs mise en place par l'entreprise
D. Effectuer les contrôles à la fin de la réalisation	
• Contrôler la conformité de la pièce en fonction du cahier des charges avant le prépoli et le sertissage	• Maîtriser les exigences de l'atelier en termes de qualité
• Poinçonner les bijoux	• Connaître les poinçons
• Nettoyer et ranger l'atelier	• Savoir nettoyer l'atelier selon les consignes
• Assurer le contrôle des matières premières • Assurer la comptabilité des pierres • Mettre à jour le cahier de compte poids (informatisé ou non)	• Savoir être vigilent aux récupérations des métaux précieux • Savoir renseigner le cahier de compte poids
E. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes et formaliser la veille technique et esthétique	
• Communiquer avec ses collègues dont supérieurs hiérarchiques et avec les intervenants techniques externes : le prototypiste, le sertisseur, le polisseur, le fondeur…	• Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite et informatisée selon les consignes et les circuits établis dans l'entreprise
• Participer ponctuellement à l'accueil des clients et fournisseurs • Ecouter et interpréter la demande	• Maîtriser le vocabulaire spécifique à la branche • Avoir une connaissance des contraintes liées aux relations avec le client
• Proposer et conseiller des choix de réalisation (en interne, aux clients)	• Savoir répondre aux demandes techniques du créateur externe et/ou du client
• Prendre et restituer une information, dont notamment le cahier des charges • Participer à l'‘animation et à l'information de l'équipe	• Communiquer et établir une relation de confiance avec un interlocuteur interne • Savoir sélectionner et analyser une documentation
• Transmettre les informations aux différents intervenants (internes/externes)	• Savoir identifier et transmettre les sources d'information
• Trouver une information technique • Tenir à jour les documents techniques et iconographiques	• Savoir rechercher une information technique précise et argumentée • Savoir classer un document
• S'informer sur les évolutions techniques et esthétiques	• Savoir instaurer une veille sur les évolutions techniques et esthétique

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
MAITRE-JOAILLIER	
Le Maître-Joaillier est l'orchestrateur de la fabrication du bijou depuis la préparation de la maquette jusqu'au poinçon. La qualité de son travail correspond aux exigences de la Haute-joaillerie française. Il a une autonomie complète de travail	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Interpréter des bijoux par le dessin, assisté ou pas par l'ordinateur	
• Interpréter des dessins de bijoux effectués à main levée ou par l'ordinateur	• Connaître les règles de construction du dessin de bijoux à main levée • Connaître les procédures de création assistée par l'ordinateur • Connaître le dessin des pièces complexes • Connaitre les techniques / possibilités offertes par le prototypage rapide
• Traduire sur ordinateur la représentation des pierres et leurs mises en place sur les joyaux	• Savoir traduire sur ordinateur la représentation des pierres et leurs mises en place sur le joyau
• Organiser les volumes entre eux : état de surface, pierre-métal, pierres-pierres précieuses, fines, ornementales, pour la description des matériaux, en prenant en compte les contraintes/ possibilités de la fabrication • Analyser la technique à adapter pour faire la réalisation (frittage, emboutage, mécano-soudage, estampage, fonte à cire perdue (FCP), usinage, marquage laser…) • Impliquer le choix de la technique sur le dessin	• Avoir des notions en termes de couleurs, matières, modification d'apparence dues aux effets lumineux, perspectifs • Connaitre les techniques / possibilités de fabrication • Savoir faire le choix technologique adapté à la réalisation (fonte à cire perdue (FCP), emboutissage, usinage mécano-soudage, estampage, marquage laser, frittage …) • Savoir appliquer le choix technologique sur le dessin
B. Réaliser des pièces en cire, pièces en cire pour moules à la cire perdue	
• Réaliser des pièces de base en cire ou des pièces prêtes à être assemblées après fonte	• Savoir réaliser des pièces en cire ou des pièces prêtes à être assemblées après fonte
• Interagir avec les responsables de la FCP • Suivre et orchestrer la fabrication de la FCP	• Connaître les spécificités de la cire et de ses applications possibles • Comprendre une demande et la traduire en volume cire • Savoir quelles composantes d'une pièce de joaillerie doivent être réalisées en cire • Connaitre suffisamment la FCP pour pouvoir implanter correctement les tiges d'alimentation et les évents • Connaitre les apprêts (plaques, fils, composants…)

• Préparer les mises en pierres	• Savoir anticiper le sertissage, le polissage et les mises en pierres
• Réaliser et utiliser les différents types de moules	• Connaître les différents types de moules
• Réaliser des essais et les mises au point des moules	• Connaître les techniques de la fonte à cire perdue
• Réaliser un montage des grappes	• Maîtriser / Connaitre les techniques de montage en grappes
C. Préparer et organiser le travail de réalisation d'un bijou au niveau des moyens et des procédés	
• Définir et déterminer les moyens nécessaires en vue de réaliser la pièce commandée	• Comprendre l'intention esthétique et être capable de la traduire • Savoir lire, identifier et analyser un dessin, modèle ou maquette • Savoir analyser une fiche technique • Savoir identifier les styles
• Approvisionner le poste de travail	• Connaître les procédures de préparation d'un poste de travail
• Vérifier l'approvisionnement du poste en matière d'oeuvre : apprêts, produits semi-finis, brasures et soudures	• Savoir choisir les quantités et la **juste** qualité des différents éléments nécessaires à la fabrication/réparation/transformation
• Contrôler l'outillage	• Connaître les outils pour la fabrication des bijoux
• Définir les techniques appropriées pour fabriquer la pièce commandée	• Savoir sélectionner les moyens et les procédés
• Choisir la méthode de réalisation	• Connaître toutes les méthodes de réalisation de la joaillerie
• Proposer des solutions pour favoriser la fabrication et la maintenabilité (la capacité pour la pièce à être maintenue) de la pièce	• Savoir proposer des solutions pour favoriser la fabrication et la maintenabilité de la pièce
• Déterminer les différentes phases de fabrication • Prendre en compte le poids • Prendre en compte les pertes matières ; concevoir le produit pour les minimiser	• Savoir établir la chronologie des phases de la réalisation du bijou • Savoir prendre en compte le poids • Savoir prendre en compte les pertes matières
• Vérifier la compatibilité des pierres ou perles avec l'ordre • Vérifier l'état des pierres	• Connaître les spécificités des gemmes et des perles
• Prendre en compte l'empierrage	• Savoir manipuler les différentes pierres précieuses ou fines
• Entretenir et régler périodiquement les matériels utilisés	• Connaître l'ensemble des matériels utilisés dans la réalisation et savoir détecter les usures
D. Réaliser, transformer et réparer une pièce de joaillerie en métal	
• Réaliser des pièces mises en forme embouties et contre embouties selon les critères de qualité du cahier des charges	• Etre capable d'utiliser avec compétence tous les outils adaptés à l'exercice de son métier • Maîtriser les techniques utilisées en bijouterie (traçage, sciage, limage, repercé, soudure, brasure)

• Réaliser les bâtés joaillerie (bâtés pleins, picots, moulures, croisés) • Réaliser des développés complexes	• Maîtriser les techniques d'une pièce emboutie et bâtée (simple, au plomb, moulure, picot, croisé) et les techniques des développés et des contre emboutis • Maîtriser le tracé et l'ouverture de mise en pierres en ligne et en quinconce • Maîtriser le tracé et l'ouverture de pavages irréguliers • Maîtriser les techniques de réalisation de calibrés • Maîtriser les techniques de chatons et d'un groupé de chatons de joaillerie • Maîtriser la réalisation de chatons de forme : poire, navette, taille émeraude • Maîtriser les développés et volumes en pavage
• Organiser la fabrication en fonction de la tenue du bijou au porté • Exécuter les principaux emmaillements de la morphologie	• Savoir analyser les contraintes des formes • Maîtriser la fabrication d'éléments d'emmaillement pour bracelets et colliers
• Savoir fabriquer tout élément en **platine** et travailler le platine selon les critères de qualité de la haute joaillerie	• Connaître la **technologie** du platine (particularités physiques, contraintes et son utilisation en joaillerie), utilisation du micro dard • Connaître la fonte platine
• Pratiquer la brasure platine selon les procédés utilisés en joaillerie	• Savoir utiliser la soudure sur les éléments en platine
• Concevoir des **articulations**	• Maîtriser la conception des articulations selon les normes d'exigences exprimées • Maîtriser la conception des systèmes d'ouverture selon les normes d'exigences exprimés
• Concevoir des **fermoirs**	• Maîtriser le choix et la conception des fermoirs
• Concevoir les systèmes à ressort et de trembleurs en prenant en compte les formes/matières/traitements thermiques/métallurgie	• Savoir exécuter des systèmes à ressort et de trembleurs en prenant en compte les formes/matières/traitements thermiques /métallurgie
E. Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Appliquer strictement les consignes de prévention des risques professionnels collectifs, dont le document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER)	• Connaître les risques professionnels collectifs et les consignes de l'entreprise : - Braquage/agression - Intoxications - Poussières - Brûlures - Blessures par traumatisme - Travail à la chaleur - Fatigue des yeux - Troubles musculo-squelettiques Etc. • Connaître les normes d'affichage (pictogrammes) et de manipulation des produits (dont produits chimiques) et des équipements (dont mécaniques et électriques) • Connaître le document unique d'évaluation des risques

• Porter les vêtements de protection, appareil respiratoire autonome etc. en respectant les consignes de propreté instaurés dans l'entreprise	• Connaître les mesures préventives et des consignes des risques professionnels individuels et collectifs mise en place par l'entreprise
F. Effectuer les contrôles à la fin de la réalisation	
• Contrôler la conformité de la pièce en fonction du cahier des charges avant le prépoli et le sertissage	• Maîtriser les exigences de l'atelier en termes de qualité
• Poinçonner les bijoux	• Connaître les poinçons
• Nettoyer et ranger l'atelier	• Savoir nettoyer l'atelier selon les consignes
• Assurer le contrôle des matières premières • Assurer la comptabilité des pierres • Mettre à jour le cahier de compte poids (informatisé ou non)	• Savoir être vigilent aux récupérations des métaux précieux • Savoir renseigner le cahier de compte poids
G. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes et formaliser la veille technique et esthétique	
• Communiquer avec ses collègues dont supérieurs hiérarchiques et avec les intervenants techniques externes : le prototypiste, le sertisseur, le polisseur, le fondeur…	• Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite et informatisée selon les consignes et les circuits établis dans l'entreprise
• Participer à l'accueil des clients et fournisseurs • Ecouter et interpréter la demande	• Maîtriser le vocabulaire spécifique à la branche • Avoir une connaissance des contraintes liées aux relations avec le client
• Proposer et conseiller des choix de réalisation (en interne, aux clients)	• Savoir répondre aux demandes techniques du créateur externe et/ou du client
• Prendre et restituer une information, dont notamment le cahier des charges • Participer à l'‘animation et à l'information de l'équipe	• Communiquer et établir une relation de confiance avec un interlocuteur interne • Savoir sélectionner et analyser une documentation
• Transmettre les informations aux différents intervenants (internes/externes)	• Savoir identifier et transmettre les sources d'information
• Trouver une information technique • Tenir à jour les documents techniques et iconographiques	• Savoir rechercher une information technique précise et argumentée • Savoir classer un document
• S'informer sur les évolutions techniques et esthétiques	• Savoir instaurer une veille sur les évolutions techniques et esthétique

■ *Le RESPONSABLE D'ATELIER*

1. Bilan du besoin en termes de poste

Bilan du besoin en termes de postes à doter/renforcer	**Urgence d'apporter des compétences industrielles** au secteur avec la montée en exigence des donneurs d'ordre (qualité, délais…) • **Difficulté à doter le poste de responsable d'atelier,** qui est un poste de **management** - il faut faire monter en grade un professionnel de l'atelier • **Les compétences de manager ne se trouvent pas toujours chez l'ancien joaillier** - « Ce n'est pas parce que l'on est un très bon joaillier que l'on est aussi un très bon chef d'atelier » • **Il semble difficile de pourvoir ce poste par une personne extérieure compétente en management,** sans connaissance du métier, car le poste requiert les compétences techniques du métier
Quels postes	Un **poste de cadre niveau 5**, de manager d'équipe de taille moyenne. Il faut former des opérationnels, des gens du secteur, mais le joaillier (ou sertisseur ou polisseur) qui devient responsable a un fort besoin d'accompagnement. Il faut passer du « faire » à « faire faire » et cette étape n'est pas toujours évidente, surtout quand il s'agit d'apprendre à manager d'anciens collègues.

2. Problématiques pour doter les postes

Méthode pour doter les postes aujourd'hui	• **Mobilité interne** Les responsables d'atelier sont actuellement formés en interne (par le chef d'entreprise par exemple), mais ce n'est pas idéal. Ce dernier n'a pas toujours la disponibilité ni toutes les compétences. • **Le profil type** Un ancien joaillier à potentiel, motivé, qui va être chargé de ces missions complémentaires de management : SAV, analyses techniques, planification, gestion de la relation client, GPAO, ERP, gestion de la production, du temps, de l'organisation
Problèmes de formation	Il n'existe pas de formations de management mis en place par la branche.
Comment les doter à l'avenir	• **Mettre en place une certification spécifique de la branche** La branche pourrait grâce au CQP mettre en place des programmes de formation, pour faire monter les salariés de la branche aux

	postes de management afin d'éviter les difficultés d'acceptation quand des gens d'autres secteurs rentrent sur les postes à responsabilité dans l'entreprise. **Le CQP peut répondre à ce besoin en apportant le référentiel et les formalités pour former le salarié,** pour accompagner des formations en méthodologie et management généralistes. D'autres pistes : • **Adhérer à terme au CQPI « animateur d'équipe domaine industriel »** • **Renoncer à la certification et former sur les modules complémentaires en s'appuyant sur l'offre très large en la matière**

3. *Suggestion pour le niveau CCN*

Responsable d'atelier	Niveau Cadre

4. *Spécificités parcours possibles*

Nature des formations les plus performantes	• **Formation Externe** - Les compétences en management ne peuvent pas être trouvées facilement en interne, sauf si le chef d'entreprise forme, mais comme celui-ci ne possède pas du temps nécessaire il serait préférable de se tourner vers la formation externe. • **Les OF** – Les CCI ont des programmes de formation en management et en gestion et peuvent devenir partenaires. L'école de management de l'UIMM peut aussi être une compétence et partenaire pour la branche. – Ces écoles ont des réseaux sur le tout le territoire français.

5. *Flux potentiels*

Responsable d'atelier	• Le flux exprimé par les entreprises n'est pas très important • Cependant il y aurait un flux potentiel significatif pour le responsable d'atelier si les entreprises adhèrent à l'idée que l'enjeu de leur compétence est essentiel. Le besoin apparaitrait en effet à partir d'unités de production de 20 personnes dans les entreprises de plus de 50 salariés. Il est stratégique de

	développer cette fonction pour permettre de professionnaliser davantage le management, et pour mieux répondre à l'accroissement des exigences des donneurs d'ordre.

6. *Notre recommandation*

Conclusion	• **Mettre en place un CQP spécifique de la branche** si l'enjeu est jugé véritablement stratégique et prioritaire. Mais tester cette hypothèse sur un plus grand nombre d'entreprises. En effet les flux actuellement estimés rendent ingérable un tel CQP. • **Adhérer à terme au CQPI « animateur d'équipe domaine industriel »** • **Renoncer à la certification et former sur les modules complémentaires en s'appuyant sur l'offre très large en la matière**
Recommandation	**Trancher entre les 3 solutions**

7. *Référentiel*

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
Responsable d'Atelier	
Le responsable d'atelier est un manager de proximité qui s'engage et anime son équipe pour atteindre les objectifs au niveau des prestations en respectant les délais et les budgets. Il est en liaison forte avec le client	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Manager le personnel, les projets et les situations	
• Répartir le travail de fabrication en fonction des pressions de charges mensuelles ou hebdomadaires de son atelier • Organiser le travail en équipe	• Avoir une maîtrise de la gestion d'une équipe
• Participer à l'animation des équipes : - Informer l'équipe (défendre et argumenter des choix techniques et esthétiques) - Animer le travail de l'équipe	• Maîtriser l'animation des équipes – y compris des équipes transverses et poly-compétences
• Gérer des projets ou des missions simples ou complexes	• Maîtriser le management de missions et de projets
• Gérer les situations ou les conflits	• Maîtriser la gestion de situation • Maîtriser la gestion des conflits
• Assurer certaines missions de gestion des ressources humaines, en cas de besoin : entretiens annuels d'évaluation, suivi des carrières, recrutement, identification des compétences, participation à la formation technique interne	• Connaître les bases de la gestion des ressources humaines : entretiens annuels d'évaluation, suivi des carrières, recrutement, identification des compétences, participation à la formation technique interne
B. Connaître et mettre en œuvre l'ensemble des coûts de la production	
• Estimer les coûts de la production : - coût de conception des produits - coût des approvisionnements - coût des immobilisations financières et possession des stocks - coûts d'acheminement ou de transfert - coûts de rupture - coûts d'assurance - coûts liés aux pertes + recyclage matières	• Avoir une solide connaissance des techniques de fabrication • Savoir gérer l'ensemble des coûts liés à la production dont notamment les coûts liés aux pertes + recyclage en lien avec la méthode instaurée par l'entreprise • Connaître les bases de la gestion des coûts • Maîtriser les outils développés par l'entreprise, selon la méthode définie, couvrant les domaines de : - planification - gestion (logiciels spécifiques, Excel, tableurs..)
• Effectuer les devis et les budgets de production en lien avec la méthode spécifique définie par l'entreprise	• Savoir effectuer un devis

• Veiller à défendre la marge bénéficiaire de l'entreprise en lien avec le responsable qualité	• Savoir optimiser la production
• Agir comme force de proposition des évolutions en termes de gestion de l'atelier	• Savoir mettre en place une veille de la gestion de l'atelier
C. Piloter la production	
• Superviser l'exécution des programmes de fabrication	• Avoir une vision globale de la structure de la chaîne logistique
• Gérer les flux des matières et de matériels : -Veiller à l'approvisionnement de l'atelier en matières premières et consommables -Gérer les flux et stocks de matières premières concernées - Gérer et transmettre les bonnes pratiques en matière de perte d'Or et de métaux précieux - Gérer les déchets, dans une optique économique, mais également « responsable »	• Connaître la gestion de la chaîne logistique (supply chain management) : - Planification - Fabrication - Optimisation des stocks • Maîtriser l'ensemble de la gestion des flux matières • Maîtrise des problématiques de perte et de gestion des métaux précieux, et du traitement / recyclage des déchets précieux et non précieux
• Gérer et veiller aux équipements nécessaires à la réalisation de la prestation	• Connaissance du matériel technique
• Participer avec le responsable qualité et le personnel à l'élaboration des programmes d'entretien des équipements	• Avoir une connaissance des enjeux et des méthodes de mise en place des programmes d'entretien des équipements
• Veiller au respect des délais	• Connaissance et maîtrise partielle de la GPAO
• Veiller au respect du cahier des charges établis lors de la préparation	• Savoir identifier une demande et la traduire en termes de ressources
• Veiller au respect des objectifs de l'entreprise en termes de production	• Savoir comprendre et respecter les objectifs de l'entreprise en termes d'objectifs de production
• Veiller en lien avec le responsable qualité à la mise en place de la maintenance préventive : - Entretien périodique - Contrôles ponctuels des équipements et matériels suivant les nécessités et les recommandations du constructeur	• Maîtriser les enjeux et les méthodes d'application d'une maintenance préventive selon les recommandations du constructeur
• Veiller à la mise en place de la maintenance corrective : -Mise en sécurité des machines ou de l'appareillage - Suivi des contrats d'entretien	• Connaître les enjeux d'une maintenance corrective et de mise en sécurité des machines ou de l'appareillage
• Choix du procédé d'intervention : réparation possible en autonomie dans la limite de ses compétences ou appel à un service spécialisé - Remplacement des éléments endommagés - Essais et validation de l'intervention - Déclencher une maintenance extérieure	• Savoir choisir le procédé adéquat d'intervention de réparation et de remplacement éventuel des éléments endommagés • Savoir gérer les relations avec les sociétés de maintenance ou les fournisseurs constructeurs
• Assurer une veille des techniques de la production	• Savoir organiser et mettre en place une veille technologique de production • Connaître les principaux salons, et la « logistique du

	visiteur »
D. Participer à la négociation commerciale et fournisseur en tant que support technique	
• Participer à la gestion de la relation fournisseur • Evaluer les temps, les taux de perte	• Maîtriser les contraintes liées aux relations avec le fournisseur • Avoir une bonne connaissance de la technique, en termes de capacité de réalisation mais également de temps objectif • Savoir partager les informations des plans de charge
• Participer en tant que support techniques à la gestion de la relation client, basé sur une écoute	• Maîtriser les contraintes liées aux relations avec le client dans une relation basée sur l'écoute
• Ecouter et interpréter la demande	• Avoir une connaissance approfondie des méthodes et techniques de réalisation • Avoir une connaissance approfondie de l'esthétique et des exigences qualité de chaque segment
• Proposer et conseiller des choix de réalisation	• Avoir une connaissance des exigences des donneurs d'ordre de son segment de marché
• Veille des évolutions du métier en termes de qualité, coûts et de production par segment de marché	• Savoir organiser et mettre en place une veille des évolutions du métier en termes de qualité, coûts et de production par segment de marché
E. Contribuer aux enjeux de la qualité	
• Collaborer à la résolution des problèmes de qualité **en lien avec le responsable qualité** -gestion de l'équipe -gestion de production -gestion de temps -gestion d'approvisionnements	• Avoir des connaissances techniques approfondi**e**s • Avoir une connaissance approfondie des exigences qualité par segment de marché • Avoir des connaissances générales en « qualité industrielle » : indicateurs, méthodes, vocabulaire • Savoir traduire la gestion qualité en termes de management, méthodologie et de production
F. Concevoir et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Etre sensibilisé et savoir transmettre les contraintes de sécurité « braquage » propres à la profession • Appliquer et faire appliquer les procédures de prévention des risques professionnels collectifs (rédaction des consignes etc.) • Appliquer et faire appliquer les procédures de prévention des risques individuels	• Connaître les risques professionnels spécifiques à la branche et de la prévention des risques collectifs et individuels ; en particulier les risques liés aux braquages
• Appliquer et faire appliquer de la formation PRAP (Prévention risques liés à l'activité physique)	• Maîtriser la PRAP
• Mettre en place la formation des salariés aux règles de sécurité pour les mélanges, en particulier les risques liés aux mélanges chimiques	• Savoir mettre en place une formation du personnel aux règles de sécurité pour les mélanges

• Prévoir les mesures d'urgence en cas d'exposition aux risques chimiques	• Savoir appliquer et faire appliquer des mesures d'urgence en cas d'exposition aux risques chimiques
• Diffuser et faire connaître les mesures d'urgence et les numéros de téléphone des premiers secours	• Maîtriser la diffusion des mesures d'urgence
G. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes, veiller à la promotion et à la défense de la notoriété et de l'image de l'entreprise	
• S'informer en se procurant la documentation	• Savoir sélectionner et analyser une documentation
• Etablir et assurer la communication en interne avec le client et notamment en termes d'exigences des donneurs d'ordre	• Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite et informatisée • Maîtriser le vocabulaire spécifique à la branche • Maîtriser les contraintes liées aux relations avec le **client** en interne • Comprendre les exigences des donneurs d'ordre
• Justifier les choix techniques et esthétiques du projet par une argumentation adaptée et documentée (dessins (par PAO/DAO), documents techniques, gouachés)	• Maîtriser les techniques spécifiques à la branche • Avoir une certaine connaissance du dessin des bijoux à main levée • Connaissance DAO / logiciels de prototypage
• Transmettre des informations aux différents intervenants	• Comprendre les enjeux de la communication interne et savoir la maîtriser
• Participer à sa mesure à la promotion et à la défense de la notoriété et de l'image de l'entreprise	• Comprendre les enjeux de la communication institutionnelle

■ *Le PROTOTYPISTE CAO/DAO*

1. Bilan du besoin en termes de poste

Bilan du besoin en termes de postes à doter/renforcer	**<u>Développement de poly-compétences est essentiel</u>** **L'infographiste ne connaît pas assez les enjeux de la joaillerie pour pouvoir travailler seul** – Ne connait pas les courbes sur buste, les colliers à charrettes, les montages compliqués ou les spécificités de la maintenabilité d'une pièce ou en « métal ». – Ne connaît pas non plus les méthodes en bijouterie, la décomposition des tâches et ne peut pas faire le dossier de production. *Ex : Quelqu'un formé en infographie est capable d'indiquer des côtes en micron alors que le bijoutier ne peut pas fabriquer au micron près.* • Les **jeunes diplômés BMA** bijouterie–joaillerie possèdent des connaissances en infographie 3D, mais **devraient développer davantage les connaissances en 3D** pour pouvoir faire le métier de façon autonome
Quels postes	**A- Jeune bijoutier disposant de toutes les compétences en CAO/DAO et qui se spécialise sur ce poste de prototypiste** • **B- Infographiste non bijoutier travaillant en binôme avec des bijoutiers** sensibilisés/formés aux bases de la CAO/DAO et qui pourraient valider la modélisation.

2. Problématiques pour doter les postes

Méthode pour doter les postes aujourd'hui *Par ordre décroissant de fréquence*	• **Sous-traitance** Les petites entreprises sous-traitent souvent cette fonction, d'une part par manque de travail à fournir dans l'année pour avoir un prototypiste à temps plein, d'autre part parce qu'elles ne possèdent pas le matériel 3D. • **Mobilité interne** A- Il est possible de former en interne – par exemple de former un joaillier à la CAO/ DAO. Mais les poly-compétences du joaillier ne sont pas toujours idéales comme le joaillier coûte beaucoup plus cher que l'infographiste. Cela n'est donc pas toujours la meilleure solution. • **Recrutement externe** B- Un informaticien, un micro-technicien ou un infographiste d'une école de design
Problèmes de formation	• **Apparemment manque d'intérêt pour les formations existantes généralistes**

	Les organismes de formation rencontrés rapportent qu'il n'y a quasiment aucune demande en formation continue pour ce type de fonction. Peu d'entreprises possèdent encore le matériel 3D. En outre les formations devraient être dédiées au type de matériel et logiciel acquis par l'entreprise.

3. *Spécificités parcours possibles*

Nature des formations les plus performantes	A- Formation externe en infographie pour les bijoutiers (limitée) B- Sensibilisation interne à la bijouterie

4. *Flux potentiels*

Prototypiste PAO/DAO	**3 par an pour le cas A, mais ce chiffre doit être compris comme un chiffre actuellement, et devrait être reévalué si la branche chercherait à créer un CQP dans l'avenir**

5. *Notre recommandation*

Conclusion	Cas A : flux insuffisant Cas B : - Prototypiste : sensibilisation interne à la bijouterie (ne nécessite pas un CQP) - Bijoutiers : formations externes aux logiciels pour pouvoir assister le prototypiste (ne nécessite pas un CQP)
Recommandation	Ne pas créer un CQP spécifique

6. *Référentiel*

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
Prototypiste CAO/DAO	
Concevoir et développer des fiches prototypables en 3D et élaborer des maquettes	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre* • *Connaitre* • *Savoir* • *Maitriser etc.*
A. Préparer et organiser le travail de réalisation à l'aide du PAO/DAO des formes et volumes des bijoux	
• Analyser le cahier des charges transmis	• Comprendre les consignes d'un cahier des charges de bijouterie • Avoir une bonne connaissance des techniques de réalisation FAO • Avoir des connaissances des matières • Avoir une compréhension des exigences du créateur en termes de rendu et d'esthétique
• Rechercher et proposer des formes et volumes pour le modèle à l'aide du PAO/DAO • Intégrer en cas de besoin la notion de faisabilité industrielle de développement	• Connaitre les logiciels suivants, et en **maîtriser** au moins deux • Rhinocéros • Matrix et Rhinojewels • Solidworks • Type 3 • Maîtriser les logiciels Suite Adobe : illustrator, photoshop, InDesign • Savoir respecter des compromis esthétiques validés par le créateur
• Concevoir et réaliser des fichiers prototypables - Importer des plans techniques cotés et des éclatés dans l'illustrator et InDesign afin de créer des fiches descriptives de fabrication incluant des plans de montage d'une pièce et pouvant intégrer une fabrication tant en prototypage qu'en atelier ainsi que le montage final de la pièce -Organiser une présentation d'une pièce à partir d'un rendu réaliste en vue de la présentation client et de la création catalogue	• Savoir importer des plans techniques cotés et éclaté dans l'illustrator et InDesign • Savoir importer et organiser une présentation d'une pièce à partir d'un rendu réaliste et autre document (présentation client, création catalogue)
• Concevoir et réaliser des fichiers prototypables avec l'aide des logiciels DAO - A partir d'un croquis ou d'un plan coté, réaliser un fichier de prototypage valide complet destiné à être réalisé selon les différents process de prototypage rapide	• Pouvoir lire, comprendre et dessiner un bijou suivant un mode de représentation graphique appelé dessin « technique « ou « industriel » • Maîtriser le dessin technique de bijoux avec instruments • Maîtriser le rendu gouaché de dessins techniques • Maîtriser le dessin d'ellipse, nid d'abeille, cylindre

	• Maîtriser le dessin d'une alliance • Maîtriser les cotations • Maîtriser les dessins de spirales • Maîtriser les tracés géométriques complexes • Maîtriser l'édition de dossiers techniques
• Concevoir et réaliser des rendus virtuels	• Maîtriser le rendu 3D des couleurs, des matières (satiné, mat, etc…) • Maîtriser l'édition de dossiers artistiques
• Concevoir, à partir d'un fichier prototypable, des fichiers 3D qui permettent l'édition d'un prototypage du modèle	• Savoir, à partir d'un fichier de prototypage, ajouter tous les éléments visuels nécessaires à la réalisation d'un prototype
• Assurer une veille des techniques CAO/DAO, et se former continuellement • Intégrer les contraintes / possibilités des matériels de prototypage dès la conception	• Savoir assurer une veille, se tenir informé des évolutions du métier • Avoir une parfaite connaissance des matériels de prototypage
• Etre force de proposition auprès de son chef pour l'acquisition des mises à jour des logiciels ou pour l'acquisition de nouveaux logiciels	a) Savoir présenter des nouveautés à son chef en termes de CAO/DAO en adéquation avec les besoins de l'entreprise et les enjeux concurrentiels
B. Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Appliquer strictement les consignes de prévention des risques professionnels collectifs et individuels	• Connaître les risques professionnels collectifs et des consignes de l'entreprise : - Braquage/agression - Intoxications - Poussières - Brûlures - Blessures par traumatisme - Travail à la chaleur - Fatigue des yeux - Troubles musculo-squelettiques Etc. • Connaître les consignes des risques professionnels inviduels (port de protection)
C. Réaliser une ébauche du modèle en appliquant les procédés les plus adaptés	
• Traduire les dessins en prototype : -Réaliser une ébauche du modèle en utilisant les matières les plus adaptées -Réaliser des pièces en cire très élaborées (la sertissure, les chatons, la mise en pierre, la mise à jour) -Contrôler la réalisation de moules et/ou d'outillages	• Connaître les techniques du travail de la cire • Comprendre les besoins d'industrialisation (économie des matières, facilitation de réalisation, « maintenabilité », etc.) • Connaître les techniques d'usinage par enlèvement de matière, et par ajout de matière
• Elaborer les fichiers permettant de produire des maquettes complexes (bague, broche, pendentif, boucles d'oreille, etc)	• Maîtriser les techniques permettant d'obtenir des fichiers pour produire des pièces (simples et élaborées) en bijouterie
• Proposer la maquette pour validation	• Savoir présenter son travail et formuler des raisonnements ; en particulier, savoir argumenter sur les contraintes techniques qui ont conduit aux choix de conception • Savoir répondre aux questions techniques concernant les conditions de la réalisation

• Assurer les modifications et ajustements nécessaires si besoin, jusqu'à obtention du produit définitif	• Savoir assurer des modification et ajustements au respect de l'esthétique du bijou selon le cahier des charges
D. Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes et formaliser la veille technique et esthétique	
• Communiquer - Avec ses collègues - Avec le créateur (joaillier ou designer) - Avec le client	• Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite et informatisée selon les consignes et les circuits établis dans l'entreprise • Maîtriser le vocabulaire spécifique à la branche et aux informaticiens
• Prendre et restituer une information, dont notamment le cahier des charges	• Savoir sélectionner et analyser une documentation
• Tenir à jour les documents techniques et iconographiques	• Savoir classer un document
• S'informer sur les évolutions techniques et esthétiques, ainsi que les besoins d'industrialisation	• Comprendre les enjeux de l'évolution de son métier

■ *Le RESPONSABLE QUALITE*

1. Bilan du besoin en termes de poste

Bilan du besoin en termes de postes à doter/renforcer	**<u>BESOIN D'INSTAURER UNE DEMARCHE QUALITE DANS L'ENTREPRISE ET DE TROUVER LE PROFIL POUR L'ANIMER</u>** • **Le responsable qualité est un métier qui n'est pas encore répandu dans la branche car i**l s'agit d'une fonction nécessaire surtout dans les grandes entreprises • **Il y a une confusion entre responsable assurance qualité et contrôleur d'une pièce finie** • **Cette fonction serait envisageable à pourvoir à partir de 50 salariés** • **Les entreprises à partir de 100 personnes devraient se doter d'un responsable qualité au sens de l'assurance qualité** • **La branche a besoin d'évoluer et de se professionnaliser pour répondre aux exigences des donneurs d'ordre.** - Il est de plus en plus fréquent que le donneur d'ordre fournisse un dossier de qualité (ou cahier des charges) spécifique pour un produit, à respecter dans l'entreprise. - Il faut augmenter la professionnalisation de ce métier afin d'obtenir la satisfaction du client. - Il faut instaurer des indicateurs. - Les normes « ISO 9000 » ne sont pas répandues pour le moment, et cela sera couteux à introduire dans les entreprises, mais les compétences pour les gérer seront nécessaires dans le futur.
Quels postes	- dans les moins de 50 salariés un contrôleur qualité suffit - Il faut dans les entreprises moyennes (de 50 à jusqu'à 100 personnes), que ce profil qualité assure à la fois la démarche assurance qualité dans l'entreprise et le contrôle qualité de la pièce. Il faut donc avoir une connaissance du métier. **On se concentre sur ce besoin ensuite.** - Au-delà d'un effectif de 80-120 personnes le poste assurance qualité est distingué de celui de contrôle de la pièce. Il peut être assuré par une personne extérieure à la bijouterie, comme un ingénieur qualité.

2. *Problématiques pour doter les postes*

Méthode pour doter les postes aujourd'hui *Par ordre décroissant de fréquence*	• **Mobilité interne** • **Profil recherché** – **Il n'y a pas de profil idéal**, à part savoir animer, avoir une hauteur de vue et être réceptif au développement qualitatif de l'entreprise. – **Une personne du métier**, peut être formée en techniques de bases de la démarche qualité. Elle saurait identifier les problèmes de qualité : quand la soudure est effectuée avec une trop grande chaleur…vérifier le respect des consignes…

3. *Spécificités parcours possibles*

Nature des formations les plus performantes	• Il est assez clair que les entreprises ne possèdent pas les capacités à former en interne à une démarche qualité. – Les CCI par exemple possèdent ces compétences et peuvent devenir partenaires.

4. *Flux potentiels*

Responsable qualité	Flux estimé actuellement : 3 par an A revoir et à estimer de nouveau si la Branche décide de créer des CQP à l'avenir

5. *Notre recommandation*

Conclusion	Pour le moment il n'y a pas de flux significatifs identifiés pour le responsable qualité dans les entreprises de 50-120 personnes. La création d'un CQP pourrait aider à professionnaliser cette fonction et la branche, mais n'est vraiment pas prioritaire dans l'immédiat. Pour les entreprises où la démarche existe déjà car d'une certaine taille (plus de 120 personnes), les profils se trouvent assez facilement à l'extérieur de l'entreprise et ces profils s'adaptent bien aux spécificités de la branche.

6. *Référentiel*

DOCUMENT EN COURS DE REALISATION	
Responsable qualité	
Garantir un taux de qualité maximum (0 défaut), respecter les délais et contrôler les processus	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
Mode d'emploi	*Du type* • *Comprendre, Connaitre, Savoir, Maitriser etc.*
A. Animer la démarche qualité de l'entreprise	
• Participer au choix de la démarche qualité la plus adaptée à l'entreprise	• Connaître les principes, forces et limites des démarches qualité, générales et / ou spécifique à la profession • Maitriser la distinction fondamentale entre le contrôle qualité et la gestion de la qualité
• Manager sous la responsabilité du chef d'atelier ou du chef d'entreprise **la démarche qualité** de l'entreprise, dans le cadre d'une démarche qualité spécifique à l'entreprise ou à la branche bijouterie ou **selon les normes ISO 9000 :** **a)** Orientation client **b)** Leadership **c)** Implication du personnel **d)** Approche processus **e)** Management par approche système **f)** Amélioration continue **g)** Approche factuelle pour la prise de décision **h)** Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs	• Connaissance des modalités de mise en œuvre des normes ISO 9000 : - comprendre et satisfaire les besoins et exigences présents et futurs des clients et exposer les besoins et les attentes du client dans tout l'organisme - mettre en œuvre les objectifs au niveau qualité de l'organisme, en entretenant les valeurs communes à tous les niveaux à l'entreprise - impliquer le personnel dans la contribution commune de l'amélioration de la qualité - maîtriser l'approche processus - savoir assurer une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités pour réduire les blocages interfonctionnels, etc..
• Participer à l'animation des équipes dans le cadre de la démarche qualité : - Informer l'équipe afin de susciter l'adhésion du projet qualité dans l'entreprise - Animer et faire vivre un projet de démarche qualité et d'amélioration continue - Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité, les former et les responsabiliser	• Maîtriser le management de missions et de projets • Maîtriser le travail en groupe • Maîtriser l'animation des équipes – aussi des équipes transversales et poly-compétences • Maîtriser la gestion de situations • Maîtriser la formation dans le domaine des démarches qualité
• Respecter des normes et des labels	• Maîtriser le contenu et savoir appliquer les

spécifiques à la branche ou aux métiers d'art au cas où l'entreprise ou les donneurs d'ordre les appliquent : - délégation de Poinçon - label joaillerie de France (respect des dispositifs d'ordre juridique, social, éthique et environnemental, respect des règles de l'art français) - RJC Responsible Jewellerie Council (responsabilité environnementale, sociale, éthique et économique) - Entreprise du Patrimoine Vivant (label de l'Etat distinguant les Entreprises Françaises aux savoir-faire artisanaux et Industriels d'excellence)	normes et labels spécifiques à la branche et / ou aux métiers d'Art (RJC, label Joaillerie de France, EPV etc.)
B. Développer les outils qualité de l'entreprise et mettre en œuvre la politique qualité définie	
• Planifier et diffuser les objectifs découlant de la démarche qualité définie par le chef d'entreprise ou le chef d'atelier	• Savoir établir un plan d'action à partir d'objectifs définis
• Formaliser et utiliser les outils de description des activités/processus concernés par le projet qualité	• Maîtrise des différentes normes de certification comme celles spécifiques à l'entreprise et éventuellement du secteur d'activité de la Joaillerie ou celles de la série ISO 9000 ou de l'ISO 19011 • Maîtriser les techniques de communication par voie orale, écrite et informatisée • Avoir une communication écrite parfaite : savoir produire des écrits de qualité ; savoir utiliser les correcteurs d'orthographe
• Définir les indicateurs de qualité	• Avoir une vision globale de la structure de la chaîne logistique • Savoir définir des indicateurs de qualité
• Analyser les résultats des indicateurs pour prévenir et corriger les dérives en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe	• Savoir procéder à des analyses complexes des indicateurs et savoir traduire les résultats en actions • Maitriser les outils d'analyse
• Estimer et optimiser les coûts de la production liés ou non à la qualité en développant ou utilisant les outils adéquats	• Connaître les bases des calculs des coûts de production et savoir estimer les coût de la non qualité • Connaître les enjeux économiques de la non-qualité et de la sur-qualité • Maîtriser la recherche de la réduction des coûts de fonctionnement • Maîtriser les outils développés par l'entreprise couvrant les domaines de gestion (logiciels

	spécifiques, Excel, tableurs)
• En vue de la démarche qualité, évaluer et identifier les sources de progrès à partir des données significatives **avec le responsable d'atelier** à l'optimisation des processus d'organisation dans les domaines de : - gestion de management - gestion de production - gestion de temps - méthodologie de production - matières premières : coût intrinsèque, problématique de la perte matière	• Comprendre la traduction de la démarche qualité en termes de management, méthodologie et de production • Savoir identifier des sources de progrès à partir des données significatives • Avoir une connaissance du matériel technique • Avoir une connaissance des matières premières
• Conduire une analyse des risques (Amdec ou autre) et réunir et analyser **avec l'équipe** les cas de dysfonctionnement : -Problèmes -Incidents -Accidents	• Maîtrise des différentes méthodes de gestion ou d'analyse de contrôle qualité (Amdec, diagramme de Pareto) ou gestion des normes propres à la branche
• Assurer une veille des normes de qualité et adapter les outils de la démarche qualité le cas échéant	• Savoir organiser et mettre en place une veille des normes de qualité
C. Contrôler la qualité des pièces produites	
• Appliquer les outils de description des activités/processus concernés par le projet qualité	• Connaître toutes les techniques de fabrication de la branche • Savoir identifier les causes d'imperfection à chaque étape de la réalisation d'une pièce et savoir les éviter
• Appliquer le contrôle de la qualité de la matière et le rendu final - Valider et comparer la pièce contrôlée, avec le modèle ou le plan (cotes, formes, pierres, poids, etc...)	• Posséder une connaissance approfondie des exigences de qualité (matière, production, finitions) par segment
• Contrôler la viabilité du produit	• Posséder les compétences en matière de viabilité
• Contrôler les poinçons et gravures	• Posséder les connaissances en termes des poinçons et des gravures • Dans le cas d'une Délégation de Poinçon, connaitre, savoir respecter et faire respecter les règles spécifiées dans le cahier des charges de l'Etat.
• Rejeter les pièces non conformes	• Savoir identifier les pièces à rejeter
D. Participer en tant que de besoin aux échanges commerciaux et fournisseur pour une bonne prise en compte de la démarche qualité	
• Participer à la négociation des achats des matières premières d'atelier,	• Connaître les contraintes liées aux relations avec le fournisseur (GRF)

• Participer à la négociation avec les clients	• Connaître les contraintes liées aux relations avec le client (GRC)
• Ecouter et interpréter la demande	• Avoir une connaissance complète des exigences (esthétique, qualité) des donneurs d'ordre de chaque segment de marché
• Participer, en appui à la démarche qualité et à la satisfaction des clients : - Mesurer la satisfaction client - Analyser la satisfaction client - Mettre en place des actions correctives	• Maîtriser les techniques de mesure de la satisfaction client • Maîtriser les techniques d'analyse de la satisfaction client • Maîtriser la mise en place des actions correctives
• Proposer et conseiller des choix de réalisation	• Avoir une connaissance approfondie des méthodes et techniques de réalisation de chaque segment
• Effectuer la veille des évolutions des demandes des donneurs d'ordre en termes de qualité, coûts et de production par segment de marché	• Savoir organiser et mettre en place une veille des exigences (esthétique, qualité) des donneurs d'ordre de chaque segment de marché
E. Participer à la conception et veiller au respect des règles de sécurité et de prévention des risques	
• Participer au niveau de la démarche qualité à la rédaction et la mise en place des processus de prévention des risques professionnels collectifs et individuels (rédaction des consignes etc.)	• Connaissance des risques professionnels spécifiques à la branche et de la prévention des risques collectifs et individuels • Savoir rédiger les processus de la démarche des préventions des risques
F. Concevoir la communication autour de la démarche qualité de l'entreprise	
• Transmettre des informations aux différents intervenants dans le cadre de la démarche qualité • Nourrir les systèmes d'information éventuels : -Intranet etc.	• Savoir sélectionner et analyser une documentation à l'aide de méthodes valides • Savoir garantir la fiabilité des données et des informations • Comprendre les enjeux de la communication interne
• Veiller à la simplification et l'amélioration de l'efficacité du système documentaire de la démarche qualité	• Connaître les méthodes documentaires et savoir formaliser les systèmes de classement en vue de l'amélioration de la qualité
• Veiller à la promotion et à la défense de la notoriété et de l'image de l'entreprise en lien avec le responsable d'atelier et le chef d'entreprise	• Comprendre les enjeux de la communication institutionnelle • Comprendre les exigences des donneurs d'ordre • Savoir participer à l'instauration d'une communication claire et ouverte • Savoir établir des relations internes et externes qui équilibrent les gains à court terme et des considérations à long terme

■ *Opportunité de création de CQPI à terme*

- Les CQPI (Certificat de Qualification Professionnelle Inter branche) sont mis en place lorsque différentes branches considèrent que la qualification concernée couvre des activités identiques ou proches, ou liées à des activités dans le cadre d'un ensemble commun et homogène (ou repose sur un socle commun)
- Deux ou plusieurs branches peuvent décider de mettre en commun certains de leurs CQP respectifs, ou de s'associer pour créer un CQP unique et de mutualiser leurs ressources en vue de la création, le maintien ou la délivrance de ce CQP
- Le détenteur d'un CQPI est réputé maîtriser, pour la qualification visée, les capacités communes à toutes les branches concernées. Il détient par ailleurs des capacités spécifiques à la branche professionnelle dans laquelle il a acquis ce CQPI.
- Lors d'une mobilité, le détenteur d'un CQPI intégrant une branche devra être évalué (et éventuellement formé) sur ces capacités spécifiques selon les modalités prévues dans la branche d'accueil
- Le Comité Observatoire et Certifications (COC) a pour rôle de veiller à la bonne application du dispositif
- La création d'un CQPI à terme sur **l'Opérateur en Polissage** avec l'UIMM pourrait être très intéressant à envisager. Le COC exige aux candidats des CQPI d'avoir déjà une certaine expérience de CQP réussie avant de se lancer dans les CQPI avec eux. Il faudrait au minimum 1 an de recul pour pouvoir intégrer ce travail. L'UIMM est réellement intéressé par une collaboration avec la branche BJOC[31].

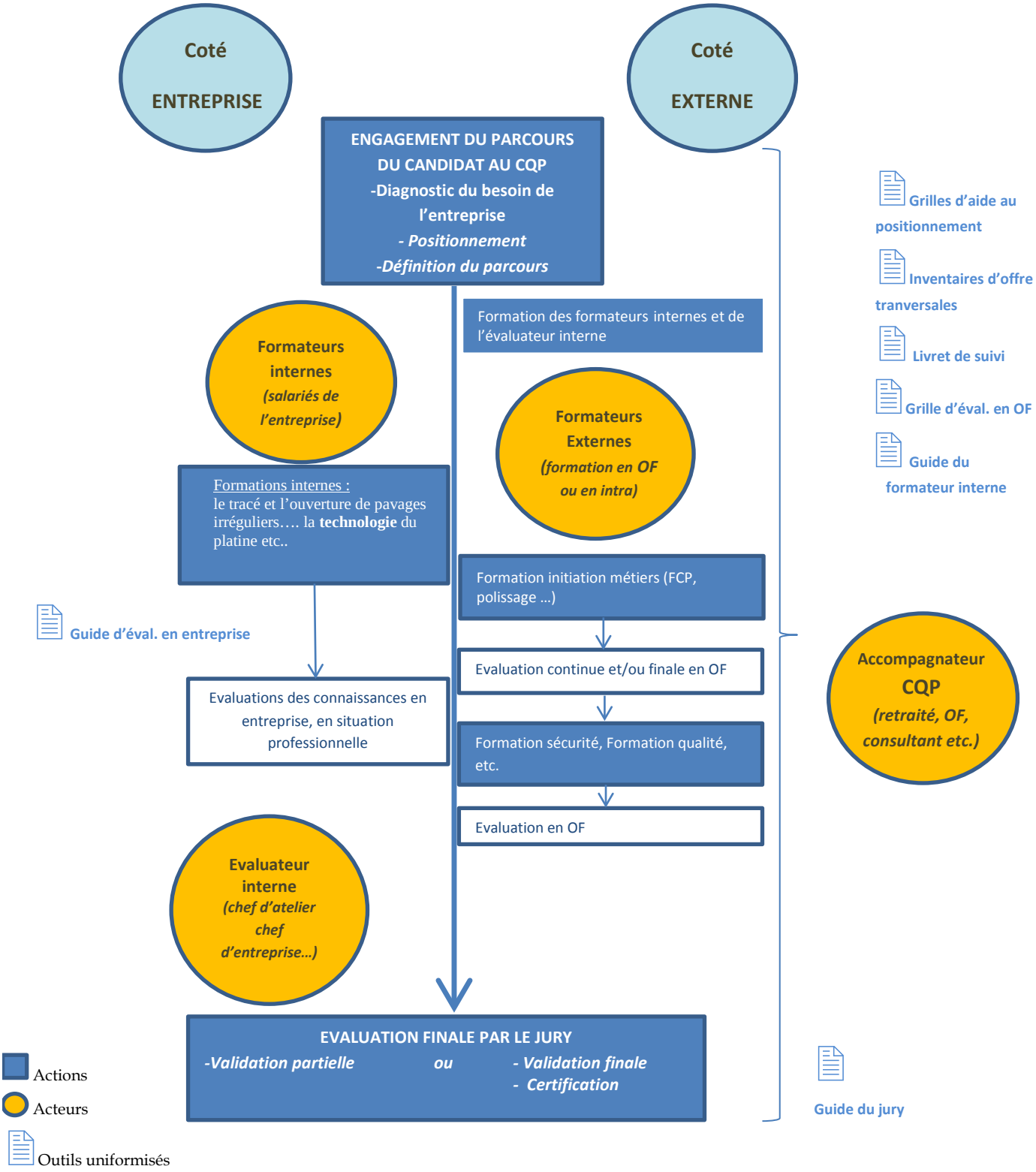
■ *D'autres CQP pourraient être crées à terme*

- Certaines entreprises rencontrées ont remonté un besoin de création d'un CQP en usinage : « usineur en joaillerie », un mécanicien (au moins d'un niveau BTS) adapté à la bijouterie, surtout en termes de langage du métier : quelqu'un qui possède un savoir faire des calculs de résistance. En effet, le niveau BMA bijou n'est pas suffisant.

31 *Cf . Annexe, compte-rendu de la rencontre avec l'UIMM, mars 2013*

5. Le dispositif global d'accès aux CQP de la branche

Le dispositif possible d'accès aux CQP de la Branche BJOC par la formation


Coté ENTREPRISE
Coté EXTERNE
ENGAGEMENT DU PARCOURS DU CANDIDAT AU CQP
-Diagnostic du besoin de l'entreprise
- Positionnement
-Définition du parcours
Grilles d'aide au positionnement
Inventaires d'offre tranversales
Livret de suivi
Grille d'éval. en OF
Guide du formateur interne
Formation des formateurs internes et de l'évaluateur interne
Formateurs internes (salariés de l'entreprise)
Formateurs Externes (formation en OF ou en intra)
Formations internes : le tracé et l'ouverture de pavages irréguliers…. la technologie du platine etc..
Formation initiation métiers (FCP, polissage …)
Guide d'éval. en entreprise
Evaluation continue et/ou finale en OF
Accompagnateur CQP (retraité, OF, consultant etc.)
Evaluations des connaissances en entreprise, en situation professionnelle
Formation sécurité, Formation qualité, etc.
Evaluation en OF
Evaluateur interne (chef d'atelier chef d'entreprise…)
EVALUATION FINALE PAR LE JURY
-Validation partielle ou - Validation finale
- Certification
Guide du jury
Actions
Acteurs
Outils uniformisés

L'engagement du parcours du candidat au CQP

- **Le diagnostic du besoin de l'entreprise** : les postes à doter par un recrutement externe ou par une mobilité interne sont identifiés, en fonction de différents facteurs tels que : sa stratégie de positionnement, son organisation, les compétences actuellement détenues par les salariés, leurs perspectives de départ à la retraite etc.

- Le **positionnement** : les compétences déjà détenues par le candidat pressenti (qu'il s'agisse d'un demandeur d'emploi rejoignant l'entreprise ou d'un salarié s'y trouvant déjà) sont évaluées et comparées à celles exigées par le CQP. Ce positionnement permet de mesurer les écarts de compétences avec le but à atteindre et donc d'identifier le besoin en formation.

- A l'issue du positionnement la **définition du parcours est établie :** pour chaque compétence à acquérir, on établit un programme de formation (et/ou d'acquisition par l'expérience), puis on recherche les formateurs internes ou externes susceptibles d'assurer les modules prévus.

  Les compétences à acquérir pour le CQP sont homogènes et constitue une base, mais les entreprises peuvent évidemment former leurs salariés à des **modules individuels complémentaires** financés sur leur plan de formation afin d'individualiser les parcours en tant que besoin.

- Si le salarié dispose de l'intégralité des compétences certifiées par le CQP, il peut engager s'il le souhaite **un processus de VAE** (en voir plus loin la description).

Accès par la formation

- Le parcours de formation porte uniquement sur les compétences non acquises par rapport au périmètre de qualification de la certification visée. Le parcours de formation doit aussi pointer les compétences se trouvant dans l'entreprise et qui permettent la mise en place d'une **formation interne**, et les compétences se trouvant en dehors de l'entreprise dans quels cas le salarié est amené à suivre une formation **en externe** ou recevoir une formation en **intra entreprise** par un formateur externe qui dispense la formation dans l'entreprise.

- Chaque module ou **bloc de compétence doit être validé** afin d'obtenir le CQP. Beaucoup de compétences ne peuvent être évaluées qu'en situation professionnelle réelle ou simulée ; ainsi nous préconisons des évaluations dans l'entreprise, assurées par un évaluateur interne soutenu par un méthodologue (« **l'accompagnateur CQP** »).

- La validation des modules peut être espacée dans le temps, mais la CPNE doit décider d'un temps de validation maximum.

La validation

- A l'iss**ue du parcours de formation**, le salarié est amené à passer **une évaluation** finale **devant un jury** (de formation ou de VAE selon l'accès choisi). Le jury atteste en conclusion si le niveau d'exigence est atteint, totalement, partiellement, ou pas du tout.
- La CPNE **attribue la certification professionnelle**,
- L'opérateur chargé de l'administration du dispositif (organisme mandaté par la CPNE pour suivre le processus de certification), signe le certificat, l'adresse à l'intéressé.

Les acteurs et leur rôle

- **L'opérateur chargé de l'administration du dispositif**
  - Il doit être désigné par la CPNE et mandaté pour celle-ci pour gérer les CQP, au nom de la CPNE.
  - **Ses rôles** :
    * La gestion de base des CQP : élaborer les documents de suivi, élaborer avec les professionnels les documents d'évaluation… Suivi administratif (constitution, impression, diffusion des dossiers, des outils, des certifications ainsi que des statistiques), suivi informatisé du salarié (dossier, notes, résultats, formation, intégration, évolution professionnelle), contrôle qualité, lien avec les acteurs (Etat, CNCP), organisation des réunions de la CPNE et des jurys, mis en place des modalités de révision et de renouvellement et assurer la communication sur le dispositif auprès de l'entreprise ~~de~~ des acteurs
    * La gestion des flux de candidats : recevoir les dossiers de candidature, vérifier la recevabilité des dossiers, émettre les diplômes…
  - **Profil** : une organisation professionnelle ou une union professionnelle, une association, un organisme de formation.
- **Accompagnateur de CQP**
  - Lors des entretiens avec les entreprises de la branche, il en est ressorti que celle-ci se sentent déjà très occupées par des tâches administratives et elles ne ressentent pas vraiment la capacité à ajouter à leurs tâches un travail administratif pour la mise en place des CQP.

- Par ailleurs, la formation interne n'est pas encore bien formalisée dans beaucoup d'entreprises de la branche, l'expérience est donc encore un peu faible et nécessite d'être soutenue. Il s'agit aussi d'aider les entreprises à respecter parfaitement la réglementation de la formation professionnelle, afin de leur éviter toute déconvenue suite à un contrôle.
- Le Cabinet préconise fortement pour assurer le succès à la mise en place des CQP **la mise en place d'un Accompagnateur des CQP**
- **Ses rôles** : Il s'agirait d'une personne qui pourrait soutenir l'entreprise dans l'ensemble du processus, et en particulier dans les tâches suivantes :
  * l'identification précise du besoin,
  * la mise en place du positionnement,
  * la construction des parcours de formation (dont l'identification des formateurs internes et externes),
  * éventuellement l'aide au montage des dossiers de demande de financement,
  * le soutien de l'évaluateur interne (au plan méthodologique et pour garantir l'homogénéité de cette évaluation entre les différentes entreprises),
  * éventuellement l'organisation des jurys, l'information/formation de leurs membres
- **Profil** : Un jeune retraité issu du métier, un formateur ou un responsable pédagogique d'un organisme de formation spécialisé, un consultant disposant de la double compétence GRH et bijouterie...

• **Formateurs internes**

- Les compétences en interne pour former seront privilégiées pour les parcours des CQP
- **Leur rôle** : former les candidats aux compétences à certifier
- **Profil** : Un expert d'un métier qui a la vocation de transmettre.

Le Cabinet préconise de **systématiser la formation des formateurs internes**, pour apprendre à transmettre, à respecter les formalités, ~~et~~ à utiliser et à remplir les outils de suivi et de formation instaurés par l'**organisme de gestion de l'accès aux CQP.** Un aménagement des responsabilités, une reconnaissance voire une gratification de ce rôle sont vivement conseillés aux entreprises.

- **Formateurs et évaluateurs externes**
  - Pour certaines compétences il y a de très grandes difficultés à trouver les formateurs compétents : notamment en sertissage et en polissage, dans quel cas il faudrait trouver la compétence en externe
  - **Leurs rôles :** former les candidats aux compétences à certifier, évaluer les candidats à la fin de la formation
  - **Profils** : Il semblerait que les profils les mieux adaptés pour répondre à la pénurie de formateurs internes compétents sur les compétences les plus pointues seraient des professionnels de très haut niveau, **proches de l'âge de la retraite voire des jeunes retraités**[32] avec **la vocation de former**.

    Par ailleurs, sur toutes les autres compétences à certifier, les **formateurs des organismes de formation spécialisés** dans ses domaines sauront répondre aux besoins en formation (compétences transversales, certaines formations « d'opérationnalisation » etc.)

- **Evaluateurs internes**
  - Après l'étape de formation suivra une étape d'évaluation interne dans l'entreprise
  - **Leur rôle :** évaluer les candidats à la fin de chaque formation en interne
  - **Profils** : les chefs d'entreprises, les chefs d'atelier… Le Cabinet préconise de **systématiser la formation des évaluateurs internes** et l'accompagnement méthodologique par « l'accompagnateur CQP », pour apprendre à évaluer selon des méthodologies professionnelles, rationnel et homogène à l'ensemble de la branche.

- **Jury**
  - La durée et le type d'épreuves devant le jury varient, en fonction du CQP.
  - **Son rôle** : Délibérer : donner le résultat final des évaluations, le jury est souverain mais prend en compte les résultats des évaluations en formation et en entreprise.
  - **Profil**s : Les entreprises interrogées souhaitent que les jurys soient composés par des professionnels (les responsables d'entreprises) et des professeurs métier reconnus par les entreprises. Il y aurait besoin d'une

32 *Les entreprises ont exprimé la nécessité pour ces formateurs d'avoir encore ou d'avoir eu récemment « un pied dans l'entreprise »…*

formation/initiation pour pouvoir remplir ce mandat avec professionnalisme.

- Cette composition peut aussi être majorée par un ou plusieurs représentants d'organisations syndicales d'employeurs et de salariés.
- Une entreprise a suggéré par ailleurs d'attribuer un rôle à CETEHOR, qui est le centre technique BJO et horlogerie.
- Il est important de limiter le nombre total de membres, pour réduire les problèmes de disponibilités pour unir le jury.

- **Documents**
  - Il est possible pour la CPNE, puisque c'est avec le soutien technique d'Agefos PME notamment, de formaliser un ou plusieurs documents pour encadrer le processus de formation et d'évaluation. Il pourra s'agir, en fonction des modalités, de tout ou partie des documents suivants :
    * Grille d'aide au positionnement
    * Inventaire d'offres de formation transversales
    * Livret de suivi de la formation
    * Guide du formateur interne
    * Guide d'évaluation en entreprise
    * Guide du jury, incluant un modèle de PV qui assure que les principales données sont présentes et qui rappelle les grandes lignes de l'organisation du jury
  - **Leurs rôles** : les guides ont une vraie valeur ajoutée dans la gestion du dispositif et permettent d'encadrer les différents intervenants. Il semble donc pertinent de les formaliser.

■ *Accès par la VAE*

- Le parcours VAE commence **par l'étape de l'engagement du parcours** ayant pour objectif d'orienter le salarié vers la certification la plus adaptée à son expérience professionnelle et/ou extraprofessionnelle. Le candidat ne doit déposer qu'une seule demande pendant la même année civile, pour le même diplôme. Pour des diplômes différents, il n'est pas possible de déposer plus que trois demandes au cours de la même année.
- Le rôle de l'Accompagnateur CQP n'est ici pas essentiel car il existe déjà des organismes financés pour orienter les salariés qui souhaitent faire un parcours VAE. Ce rôle peut revenir à un OF ou un Point Information Conseil (PIC). C'est la CPNE qui confie le rôle à l'un ou à l'autre.

Il s'agit d'expliquer au salarié l'intégralité de la démarche (accompagnement auquel il a droit pour la réalisation de son dossier, financement, autorisation d'absence, fonctionnement de l'évaluation, impact sur son statut)

- La branche doit définir les **critères d'éligibilité**, mais le plus courant est 3 ans d'activité salariée, non salariée ou bénévole, de justifier d'une expérience en rapport direct avec la certification visée, et de s'engager à ne déposer qu'une demande par année civile sur des certifications différentes…
- **Un dossier de recevabilité est à élaborer** par **l'Opérateur** désigné par la CNPE pour gérer le dispositif de VAE.
- **L'Opérateur** doit élaborer un **dossier** à **renseigner par le candidat**. Ce dossier comprend deux Livrets :

  Livret 1 (la demande de VAE)

  - le diplôme choisi
  - la présentation du parcours professionnel, les activités exercées en rapport avec ce diplôme ;
  - le parcours de formation ; les documents qui attestent du nombre d'années d'activité selon les **critères d'éligibilité** et les photocopies des diplômes, ou les attestations des dispenses obtenues.

  Livret 2 (la présentation des activités du candidat), **c**omprend toutes les informations sur les activités du candidat dont il souhaite que le jury prenne connaissance :

  - les principales activités et les tâches effectuées :
  - le contexte de travail ;
  - les activités et tâches réalisées ;
  - les outils utilisés (matériel, matériaux, ressources...) ;
  - l'étendue de responsabilités.

  L'opérateur peut accompagner le candidat pendant ce procès
- Un entretien peut avoir lieu à la demande du jury ou à la demande du candidat.

  Cet entretien est destiné à compléter et expliciter les informations contenues dans le dossier et à vérifier l'authenticité des déclarations. Il ne s'agit pas d'un oral d'examen mais un moyen de mieux cerner et comprendre le travail réellement effectué par le candidat.
- Le passage devant le jury permet de valider tout ou partie de la VAE.

- Le jury est généralement composé selon les mêmes critères que pour le parcours pour accès au CQP par la formation. Le Jury est réuni par l'Opérateur chargé de la gestion de la VAE
- Le jury décide la validation totale ou partielle, ou de ne rien attribuer. En cas de validation partielle le jury doit faire figurer sur sa décision, les compétences validées et celles restant à valider. Le jury préconise dans ce cas un parcours pour acquérir les compétences complémentaires par exemple en suivant des modules de formation, en acquérant les compétences au sein de son activité, en réalisant un travail (mémoire, dossier etc..). Le candidat repassera devant le jury quand il estimera avoir complété ses compétences.

.

.

Le financement

■ *Les dispositifs potentiellement mobilisables*

Éléments indicatifs donnés sous réserve de confirmation ou infirmation par Agefos-PME

	Dispositifs possibles	Remarques
Candidats demandeurs d'emploi	POE (préparation opérationnelle à l'emploi)	Souvent plus faible rémunération Formation interne quasi impossible (non prévue ou **entreprise non encore identifiée**)
	CSP (contrat de sécurisation professionnelle)	
	DIF portable	
Candidats recrutés pour être formé	Contrat de professionnalisation	Particulièrement intéressant dans le cas particulier « vision pro »
Candidats salariés	Période de professionnalisation	
	Plan pour les -10	Vite plafonné. Interdirait toute autre formation dans l'année.
	Plan pour les 10+	Ne correspondraient à un nouveau financement que si l'entreprise n'utilisait pas son 0,9
	DIF	Peut servir en complément d'une Période par exemple
	Accompagnement VAE	

Cas spécifique de la formation interne		De fortes contraintes - formalisation précise de la formation - mise en place d'un service formation clairement identifié (locaux, matériel spécifique, personne chargée de l'organisation, formateur salarié bien identifié, etc.) - hors lieux de production, sauf partie pratique mais jamais dans des conditions normales de production
Évaluateur interne	EFT ? (Exercice de la fonction tutorale) formation tuteur	
«Accompagnateurs CQP»	Vision pro, volet « prestataire maître d'œuvre »	Limité au contrat de professionnalisation

■ *Les enjeux du financement*

- des contraintes croissantes de financement par les OPCA (réduction globale des masses salariales, convention d'objectifs et de moyens avec l'État, versements FPSPP, etc.)
- de meilleurs financements possibles sur les formations certifiantes (inscrites au RNCP) voire des financements complémentaires (péréquation FPSPP, ADEC, FSE…)

6. Annexes

6.1 Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation

6.2 Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches

6.3 Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP

6.4 Description et analyse du secteur

6. Annexes

6.1 Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation

6.2 Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches

6.3 Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP

6.4 Description et analyse du secteur

Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation

■ *Organismes de formation rencontrés*

Dates	Organismes	Noms des personnes interviewées	Fonction
20 mars 2013 *23 mars 2013*	CFA de la Bijouterie Joaillerie	M. Michel Baldocchi Plusieurs élèves et professeurs	Directeur
16 avril 2013	Greta Viva5, Valence	Mme Françoise Dutruge Mme Véronique Leydier	Conseillère en formation continue, métiers d'art cuir et bijouterie Conseillère en formation continue, métiers d'art maroquinerie, chaussures
17 avril 2013	CCI Saumur, Institut de la Bijouterie	Mme Valérie Giraud	Responsable Institut de Bijouterie

Ce compte rendu ne fait état que des échanges avec le Greta et la CCI de Saumur.

Avertissement :

Les éléments constituent la consolidation de l'expression individuelle des personnes interrogées. **Ils ne sauraient ainsi en aucun cas représenter l'avis de l'ensemble de ces personnes**.

En outre, ces éléments n'ayant pas été validés après rédaction par les personnes interrogées, **ils ne peuvent les engager en aucune manière**, et encore moins, naturellement, leurs institutions respectives.

■ *L'offre de formation qualifiante et certifiante initiale*

- Selon l'un de nos interlocuteurs, les formations qualifiantes et certifiantes se caractérise par un **système de diplômes « aplatis ».** En effet, le BMA est du Niveau IV de l'Education Nationale et le CAP du Niveau V. Il n'est pas possible de se former à un niveau supérieur, sauf en création, le DMA, du Niveau III.

  Pour les ***Options*** le niveau Education Nationale de sortie est identique au niveau demandé en prérequis. Ex. A L'institut de la bijouterie de Saumur, l'option sertissage a comme prérequis le CAP Bijouterie Niveau V + Mention Complémentaire pour obtenir une Option CAP Sertissage (Niveau V), alors que

le nombre d'année d'étude est de 4 ans : CAP Bijouterie-joaillerie (2 ans) + 1 an Mention Complémentaire + CAP Sertissage (1 an).

Les formations ne sont donc pas assez valorisées. Il est possible de passer 5-6 ans d'études pour un diplôme de BMA équivalent Niveau IV (soit niveau BAC).

- **L'offre du Greta de Valence**

  Le Greta de Valence couvre la Drôme et l'Ardèche et l'académie de Grenoble, avec un CA de 5 M€. Le Greta de Valence draine un public de toute la France. Les formateurs du Greta sont aussi les formateurs au Lycée Professionnel Régional Amblard Valence. Il s'agit d'anciens professionnels (anciens bijoutiers).
  Le Greta forme les jeunes ou adultes en CAP :

  - CAP Option Bijouterie, avec un prérequis d'un diplôme de niveau V minimum, s'adressant au tout public. Ce CAP est proposé en alternance avec une formation au Greta et en entreprise.
  - CAP Option Sertissage, **avec un prérequis de CAP en bijouterie**, s'adressant à des salariés en Congé de Formation et/ou Jeunes sous Contrat de Professionnalisation (2 jours en atelier, 3 jours en entreprise)

- **L'offre de l'institut de bijouterie de Saumur**

  L'Institut de bijouterie de Saumur propose des formations initiales pour des jeunes issus de 3ème, de 2nde, de 1ère et de BAC et + en apprentissage ou des jeunes titulaires d'un CAP ou BAC et + en CAP à temps plein.
  Les diplômes proposés :
  CAP option Bijouterie-joaillerie
  CAP option Bijouterie polissage
  CAP option bijouterie sertissage
  Mention complémentaire joaillerie
  Brevet des métiers d'art du bijou (option bijouterie-joaillerie, ou option sertissage).

- **L'offre de BJO formation et les formations HBJO**

  La fédération française de la bijouterie propose des formations initiales pour les jeunes issus de 3ème minimum.
  Les diplômes proposés :
  CAP option Bijouterie-joaillerie
  CAP option Bijouterie polissage
  CAP option bijouterie sertissage
  Brevet des métiers d'art options bijouterie/joaillerie, Sertissage ou Polissage
  DMA diplôme des métiers d'art

Selon les OF rencontrés la formation en alternance répond bien aux besoins des entreprises.

■ *L'offre de formation qualifiante et certifiante VAE*

- Pour les trois organismes de formation rencontrés aucun parcours VAE n'a été établi. Il n'y aurait pas d'intérêt pour les démarches VAE.

■ *L'offre de formation qualifiante et certifiante CQP*

- pour mémoire, il n'y a pas de CQP existants dans la branche ; les organismes de formations ont mentionné l'existence d'un CQP Vendeur en horlogerie/bijouterie (enseignement à Paris et à Marseille) mis en place par la branche HBJO.

■ *La perception des problématiques GRH que les CQP pourraient aider à résoudre dans les entreprises*

- Les entreprises de la branche sont essentiellement des entreprises artisanales. Ainsi les besoins particuliers des PME (qu'il s'agisse des donneurs d'ordre ou de leurs sous-traitants) ne peuvent être étendus à l'ensemble de la branche.
- Le principe des CQP est perçu comme une bonne idée par les OF, mais les CQP seraient plus ou moins pertinents selon les métiers

  Sur les 6 métiers sensibles, les OF ont identifié les principales problématiques GRH, que les CQP pourraient aider à résoudre et qui pourrait justifier la création de certains CQP :

  - Polisseur

    Grand problème de recrutement, besoin important et difficultés à doter ce poste. Les polisseurs ne sont pas assez qualifiés, surtout en joaillerie, et qualitativement pour les exigences de la Place Vendôme. Par ailleurs les polisseurs ont un problème d'image dévalorisé. Le manque de matériel de certains centres de formation ne permet pas toujours de proposer des formations en centre. Les CQP pourraient répondre à cette problématique, car la formation métier pourrait avoir lieu en interne à l'entreprise. Par ailleurs, il n'est pas idéal d'amener un jeune à un BMA de polissage, *par contre un positionnement comme complément à un CAP* ***peut répondre à un besoin****, et pourraient permettre de revaloriser le métier.*

- Joaillier

  Pas trop de problèmes de recrutement, car presque tous les jeunes souhaitent aller vers le métier bijoutier/joaillier. S*elon certain OF les CQP ne seraient pas absolument indispensable pour les joailliers car il leur semble que les diplômes existants répondent plutôt correctement aux besoins des entreprises.*

- Sertisseur

  Le sertissage est souvent effectué en sous-traitance, car souvent un atelier n'a pas assez de travail pour payer un sertisseur de bon niveau à plein temps. Actuellement le coût du sertissage en sous-traitance est en hausse (pénurie des bons sertisseurs). Les ateliers cherchent donc à faire le sertissage en interne en formant les joailliers en place pour pouvoir rester compétitifs. Les OF ont les compétences pour proposer des formations (en formation continue) en centre. Un CQP pour les jeunes débutants ne semble pas non plus répondre à un besoin. Les jeunes sont intéressés par le BMA sertissage. *Les OF ne pensent donc pas forcément que le CQP répondrait à un besoin de sertisseur*.

- Prototypistes CAO/DAO

  Pas un besoin réel, les entreprises ne sont pas majoritairement équipées en matériel informatique 3D et préfèrent sous-traiter en cas de besoin. Les industriels utilisent ces techniques, car c'est une demande de la Place Vendôme, mais cela ne reflète pas toute la branche. *Il n'y aurait donc pas, selon les OF, de besoin pour créer des CQP.*

- Responsable d'atelier

  Souvent ces postes sont dotés par des personnes très compétentes, mais ne sachant pas transmettre. Les formations en management et GRH sont proposées par certains OF (Saumur notamment qui est une école de la CCI). *Les CQP pourraient répondre au besoin de compétences de transmission mais pour le moment il n'y a aucune demande de formation.*

- Responsable qualité

  Le métier qui est en évolution vers une approche assurance qualité globale est difficile à doter avec des personnes du métier, car ils n'ont pas ces compétences. *Les CQP pourraient apporter des compétences en formant des professionnels du métier à des notions de culture qualité, mais pour le moment il n'y a pas de demande de formation.*

- **Les pratiques actuelles (accompagnement à l'intégration, formation, etc.)**

  Les entreprises n'utilisent que peu les possibilités de **formation continue**. Il y aurait un manque d'auto diagnostic. Les salariés ne verraient pas trop l'intérêt de se former, il y a **un réel problème culturel dans la branche**. La majorité d'entreprises sont très petites, voire à 1 seul salarié. Les entreprises se composent (selon l'un de nos interlocuteurs) à 90 % d'artisans et 10 % d'industriels (et encore des petits industriels).

  Les demandes se situent notamment pour des formations support (informatique ou langues).

  Pour les formations spécifiques en bijouterie les organismes rencontrés ont plusieurs modules :

  - Greta Valence

    Propose des modules en arts appliqués, gemmologie, fonte à la cire perdue, connaissance du vocabulaire, des techniques et des matières premières, petites réparations (qui s'adresse aux vendeurs en bijouterie et qui marche très bien) et une formation en CAO/DAO/FAO.

    Les formations en CAO/DAO/FAO ne marchent pas bien. Cette absence d'intérêt serait due à un manque d'équipement informatique 3 D dans les entreprises.

  - Institut de bijouterie de Saumur

    L'institut propose 20 stages, dont surtout une demande pour les techniques de réparation et en sertissage. Les formations en CAO ne sont pas demandées.

  - BJO formation

    BJO formation a un catalogue très complet de formations continues courtes et longues. Il propose en outre des parcours complètement individualisés pour les entreprises selon les besoins et demandes de ces derniers. BJO Formation a l'avantage de disposer de l'ensemble des équipements techniques, et de compétences techniques pour pouvoir répondre aux demandes de formation techniques les plus pointues.

■ *Les conditions à réunir pour que de tels CQP soient applicables aux entreprises de la branche*

- Les formations en interne devraient être formalisées :
  - Actuellement les tuteurs des contrats de professionnalisation en entreprise ne sont pas formés

- Des outils devraient être créés pour faciliter la formalisation de l'enseignement : création de tests

- Un accompagnement pourrait être pensé, pour faciliter le travail administratif pour les entreprises
- Des tests des gestes en atelier par les enseignants pourraient être introduits

■ *L'articulation des rôles entre l'organisme de formation et l'entreprise. Voies d'accès à la formation les plus pertinentes : les conditions de faisabilité, les lieux de formation, la qualification du formateur, la durée et la localisation.*

- La formation devrait se faire comme un transfert de professionnel à professionnel. Il est en effet difficile de trouver les bons formateurs car les bons ont souvent plus intérêt à travailler dans l'entreprise que de former. Il existe quelques profils bons, qui ont une vocation de transmission. Il peut s'agir de personnes qui sont proches de la retraite ou des personnes qui souhaitent une organisation du travail compatible avec une vie de famille.
- L'élargissement des offres de formation dans les OF est souvent limité par le matériel technique nécessaire.
- Idéalement le formateur en interne doit être formé pour savoir transmettre ses compétences, pour avoir des notions de pédagogie.

■ *Le rôle que peut jouer l'organisme de formation dans le dispositif CQP*

- Les OF ont des compétences en ingénierie, la mise en place d'évaluations et les processus d'évaluation et ils pourraient ainsi proposer comme services pour l'accompagnement des CQP de la branche BJO :
  - Positionnement métier
  - Evaluation des compétences (ils sont certificateurs nationaux), et il est possible pour eux facilement de mobiliser des évaluateurs en entreprise
  - Formations des formateurs dans le sens pédagogique (des formations ont déjà été mise en place dans d'autres secteurs
  - CCF (Contrôle en Cours de Formation) en partenariat avec l'entreprise d'activité)
  - Participation aux jurys (expérience certifiée, car déjà participants aux jurys des VAE dans d'autres branches

Les organismes de formation ont en outre la capacité **à former** sur les compétences du socle commun de compétences transversales (communication, sécurité, management etc.) et sur les compétences sur certains métiers en fonction des spécialisations des centres.

- **Les OF rencontrés sont prêts à travailler en commun avec d'autres écoles en France au niveau national pour formaliser et mettre en place des parcours et des outils homogènes**.

6. Annexes

6.1 Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation

6.2 Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches

6.3 Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP

6.4 Description et analyse du secteur

Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches

Il s'agit des industries du cuir textile habillement et métallurgie ; pour cette dernière, on se reportera utilement aux documents transmis, et notamment « *cérémonie de remise des certificats de qualification paritaire de la métallurgie CQPM - présentation BOJ* ».

■ *Philosophie adoptée par la Branche en matière de CQP et Principaux points d'achoppement et leviers de succès pour l'engagement dans une politique de CQP*

sur les sujets suivants :

- **Articulation des voies d'accès** (formation inter, intra, interne ; VAE,…)

  question d'un CQP qui pourrait être réalisée exclusivement par une formation interne

  Un CQP étant une certification de compétences à l'issue d'un certain parcours (de formation, d'expérience, etc.) il n'y a pas de normalisation et de réglementation portant sur la manière de dispenser la formation. Il n'y a donc pas formellement de normes et/ou d'interdit en la matière.

  Par contre il faut garantir, s'agissant d'une certification, que tout individu ayant obtenu le CQP dispose bien des mêmes compétences que les autres, et qu'elles soient conformes aux attentes.

  Il est ainsi indispensable de définir précisément le référentiel de compétences et celui de certification (le type d'épreuve, les points vérifiés, etc.). Il faut aussi mettre en place une organisation convaincante pour le déploiement de l'évaluation.

  Si tout ou partie de la formation est réalisée en interne, il faut réunir toutes les preuves que la formation a bien eu lieu, et respecter l'ensemble de la réglementation en la matière (éligibilité de la formation interne). C'est-à-dire par exemple, définir le programme de formation très en détail, faire signer des feuilles de présence, ne pas dérouler la formation en situation de production sauf exception dûment justifiée, etc. Mais aussi montrer que les salariés chargés de la formation disposent effectivement des compétences qu'ils doivent transférer.

  Les risques de contrôle sont en effet significatifs. Les contrôles aléatoires sont rares, mais peuvent être déclenché par des plaintes.

  Par ailleurs les certifications permettant d'obtenir des fonds plus importants et en provenance de sources plus diversifiées, les financeurs concernés ont tendance à renforcer les contrôles sur la réalité du caractère certifiant de la formation

dispensée. Les abus en matière de formation interne ayant été importants, il semblerait y avoir une vigilance particulière de l'administration dans ce domaine (moins pour le dispositif du Plan apparemment, que pour les dispositifs de financements mutualisés ou externes).

- **gestion des spécificités** de sous-segments d'entreprises ; voire des attentes spécifiques de telle ou telle entreprise

  un CQP spécifié par entreprise ?

  Le CQP est une norme commune au sein d'une branche, et non pas d'une seule entreprise. Il est donc important de résister aux « CQP d'entreprise » même si cela a pu exister dans certaines branches pour certaines grandes entreprises. Il faut donc être en mesure d'identifier quelles sont les compétences communes, le cœur partagé, d'un certain métier au sein d'une branche, indépendamment des spécificités de telle ou telle entreprise.

  On peut cependant imaginer, même si c'est aux frontières des règles, que certains aspects spécifiques à telle ou telle entreprise soient enseignés en parallèle dans le programme de la formation, dès lors que la certification porte bien sur les compétences communes à toutes les entreprises, et que cet enseignement n'ajoute pas des heures facturées sur les mêmes bases que la formation nécessaire à l'obtention du CQP.

  Un CQP spécifié par segments d'entreprise ayant des problématiques communes ?

  Cela est possible à condition de générer autant de CQP qu'il y a de segments différents. Cependant on se heurte rapidement à des problématiques de rentabilité. La mise en place d'un CQP induit des coûts importants en termes d'écriture des outils d'évaluation, de déclinaison par les organismes de formation des programmes de formations correspondants, de réunion des jurys, éditions des dossiers, etc. Si on multiplie les sessions avec les flux faibles, le système n'est globalement plus équilibré et finançable. On considère qu'en dessous de 20 à 30 candidats pour un CQP par an, cela devient délicat. Et en tout cas à 5, ce n'est pas envisageable.

  La métallurgie par exemple qui est composée de profils d'entreprises très différents (aéronautique, automobile, etc.) avec d'importantes différences territoriales, et des métiers d'une grande diversité, a généré pas moins de 230 CQP. Cependant le but est d'aujourd'hui de réduire ce nombre à 160, qui correspond au nombre véritablement utilisé. Pour la conception des CQP, le niveau national paritaire délègue à l'une des 78 instances paritaires territoriales le soin de la mise au point du référentiel.

Un CQP qui se déclinerait en plusieurs niveaux dans la classification de la CCN ?

Il faut choisir un seul positionnement à grandes mailles, là où les besoins les plus importants se font ressentir, ne pas entrer dans des décompositions trop fines ni démultiplier les CQP d'un métier en de multiples niveaux.

Un CQP qui se déroulerait en plusieurs étapes, permettant de monter progressivement les niveaux dans la classification de la CCN ?

Il semble qu'un « demi CQP » (ou des « unités capitalisables » d'un CQP, ce qui n'est normalement pas dans les principes d'un CQP) ne soit pas considéré comme une certification en tant que telle par certains financeurs (tel le FPSPP, qui a refusé un tel principe qui lui avait été demandé par un OPCA). Ainsi pour obtenir le financement d'un tel dossier, il faudrait que l'intégralité du dossier soit présentée d'emblée, ce qui signifie que les différentes étapes de progression du bénéficiaire se déroulent dans une temporalité relativement serrée (indicativement 2 exercices).

- Politique de **recours aux organismes de formation**, et notamment ceux de la branche

  Les organismes de formation retenus pour dispenser des formations sont ceux connus dans la branche créatrice des CQP, comme détenteurs de spécialités techniques spécifiques à cette branche. Pour la métallurgie, il s'agit notamment de tout le réseau des AFPI. Pour le textile habillement, de 6 à 7 organismes spécialisés, « d'obédiences » diverses.

  L'évaluation, par délégation de la CPNE, est confiée aux mêmes organismes.

- **Inscription au RNCP**

  Cette inscription a pu être freinée dans certaines branches. En effet dès l'inscription, la certification est juridiquement ouverte à tous, ce qui a pu faire craindre que tous les demandeurs d'emploi puissent y demander accès, ce qui induirait des coûts trop élevés pour la branche.

  Une autre raison évoquée, dans d'autres branches, est liée à l'impératif de fixer le niveau du CQP dans la classification des emplois de la convention collective.

  L'avantage majeur perçu est la reconnaissance de la certification, qui rassure les entreprises. Le financement, bien que plus favorable aujourd'hui, n'est pas présenté comme l'argument moteur de la mise en place des CQP.

  Il est à noter que les CQPI ne peuvent pas pour l'instant être inscrit en tant que telle au RNCP.

- Positionnement des CQP dans **la classification des emplois** de la convention collective

  Une des branches interrogées considère que ce positionnement n'est pas un point d'achoppement, notamment dans le débat paritaire. L'autre branche semble considérer au contraire qu'il peut y avoir des enjeux significatifs dans le choix de ce positionnement, car cela peut avoir des impacts importants sur les masses salariales.

- Positionnement des CQP dans les **niveaux de l'Education Nationale**

  Une des branches interrogées ne souhaite absolument pas positionner ses CQP selon les niveaux de l'éducation nationale, ce qui n'est d'ailleurs en aucun cas une obligation. L'autre branche n'a pas non plus cette pratique.

- Le positionnement amont du candidat

  Il s'agit de l'évaluation des écarts entre les compétences du candidat avant le CQP, et celles requises pour obtenir le CQP. Ce positionnement permet ensuite à l'organisme de formation de concevoir le parcours de formation individualisée. Les 2 branches l'ont presque systématisé (80 % dans la métallurgie) cette dernière disposant d'un réseau de 40 CEPFI (Centre d'Evaluation des Potentiels à se Former de l'Industrie) dont c'est l'un des rôles.

- **L'évaluation**

  Il est conseillé qu'elle se fasse (au moins en partie) en situation réelle d'activité en entreprise, selon des critères observables et mesurables. Pour l'un des secteurs, cette évaluation est assurée par un binôme constitué de l'encadrant du candidat, à qui a été attribuée une mission d'observation, et un expert évaluateur en provenance d'un des organismes de formation et qui a été formé à ce rôle. Pour l'autre secteur, il s'agit d'une commission d'experts, constitué de professionnels désignés par l'organisation d'employeurs[33], sachant que l'avis de l'entreprise est systématiquement requis. Cependant le jury final de délibération est paritaire, locale, et travaille par mandat de la CPTE[34] (émanation de la CPNE sur les territoires).

---

33 *Ces professionnels peuvent provenir d'une entreprise du même métier, des lors qu'elle n'est pas en concurrence avec l'entreprise du candidat. Il s'agit aussi souvent de jeunes retraités. Ces professionnels ne sont pas particulièrement formés à l'évaluation mais disposent de support, de guides, de jeux de questionnement. Ce ne sont jamais des formateurs en provenance d'établissements de formation. Ils ne sont pas rémunérés pour leur mission. Cependant la CPTE bénéficie d'un forfait global sur sa mission de certification.*

34 *commission paritaire territoriale de l'emploi et de la formation professionnelle*

- Les dispositifs de formation/financement de la formation employés

  Pour les recrutements, en priorité le contrat de professionnalisation, mais extension, depuis sa création, à la POE (préparation opérationnelle à l'emploi, cogérée par l'OPCA et Pôle Emploi).

  Pour les intérimaires, possibilité par l'intermédiaire des dispositifs du travail temporaire (FAFTT).

  En mobilité interne, la période de professionnalisation.

  Cas très rares de VAE dans l'une des 2 branches ; largement utilisée, mais sous une forme simplifiée et aménagée (combinant validation des acquis de l'expérience et formation), pour l'autre branche.

■ *Approche de la Branche en matière de CQPI et potentialités de partenariat avec la branche de la bijouterie*

- philosophie générale du **choix des CQPI** et des **branches partenaires**

  On se reportera aux documents transmis par nos interlocuteurs sur les procédures de mise en place de CQPI et notamment d'intégration d'une nouvelle branche à la charte des CQPI.

  - *MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE CQP / CQPI AU SEIN D'UNE BRANCHE*
  - *Charte PARITAIRE CQPI*
  - *Préconisations du COC en matière de Certification professionnelle*

  En complément un conseil : pour rejoindre cette dynamique, une nouvelle branche doit d'abord faire la preuve de la solidité de son système de certification. Au-delà de sa description, l'antériorité de son fonctionnement rassure.

  En effet les anciens membres sont vigilants au fait qu'un nouvel arrivant ne déconsidère pas le système du CQPI dans son ensemble.

- **potentialités de CQPI** sur les 6 métiers sensibles suivants : Polisseur, Joaillier, Sertisseur, Responsable d'atelier, Prototypiste CAO/DAO, Responsable qualité **; méthode pour approfondir** une piste de collaboration

  Métallurgie

  La métallurgie propose une réflexion commune sur le CQP de polisseur, que la branche a prévu de réviser en profondeur. Ce sont les instances de métallurgie de Franche-Comté qui en ont la charge, car il s'agit d'une spécialité de la

micromécanique (héritière de l'horlogerie franc-comtoise). L'UIMM propose une réunion de travail commune avec cette chambre syndicale. Les représentants présents de la branche de la bijouterie proposent d'attendre d'avoir avancé sur leurs CQP avant d'engager cette collaboration.

Les 3 CQP de la métallurgie qui apparaissent pouvoir correspondre au chef d'équipe (à savoir management d'équipe autonome, responsable d'équipe autonome, animateur d'équipe autonome de production) ne devraient pas faire l'objet d'un CQPI, car ils correspondent à des situations très particulières dans certains secteurs de la branche.

A noter que lorsqu'il existe un CQPI qui correspond à un CQPM de la branche, les 2 certifications sont accordées aux bénéficiaires. En effet le CQPM a généralement un périmètre de compétences plus larges que le CQPI. Il s'agit cependant d'une pratique spécifique à la métallurgie, qui n'est pas forcément retenue par toutes les branches participant au CQPI.

Cuir textile habillement et autres branches porteuses de CQPI

A noter le CQPI « EA » animateur d'équipe domaine industrielle, actuellement porté par l'industrie du médicament, de l'hôtellerie, du papier carton, du textile, du caoutchouc, de l'agroalimentaire ainsi que de la vente à distance.

6. Annexes

6.1 Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation

6.2 Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches

6.3 Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP

6.4 Description et analyse du secteur

Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP

Engagement de la branche dans les CQP[35]

- ***Confirmation par le comité de pilotage du choix des métiers et des certifications suite au rapport global d'opportunité***

  A la fin des phases A et B réalisées en parallèle.

- ***Délibérations de la CPNE***

  - processus global d'accès aux CQP
  - acte de création de chacun des CQP

  à la fin de la phase C.

- ***Rédaction par la branche d'un accord étendu relatif aux CQP dans la branche[36]***

  L'accord peut contenir par exemple tout ou partie des éléments suivants :

  - Les objectifs poursuivis par la branche dans sa démarche de création de CQP
  - La reconnaissance de chacun des CQP, sur la base d'un référentiel

---

35 *Les 10 fiches RNCP pour mémoire :*

- fiche 1 : présentation de la demande
- fiche 2 : identification de l'autorité délivrant le CQP
- fiche 3 : présentation du dispositif de branche
- fiche 4 : métier, fonctions et activités visées par la qualification
- fiche 5 : ingénierie (référentiels d'activités et de certification)
- fiche 6 : accès à la certification
- fiche 7 : VAE
- fiche 8 : composition du jury délivrant le CQP
- fiche 9 : système de veille et liens avec d'autres certifications
- fiche 10 : résumé descriptif de la certification (fiche répertoire)

36 *c'est normalement un préalable au dépôt au RNCP, puisqu'il faut y faire référence dans la* **FICHE 3**

- La création des CQP dans la branche : les intitulés des CQP créés, avec la précision que d'autres suivront
- Les modalités d'accès aux CQP (contrat de professionnalisation, périodes de professionnalisation, plan de formation, CIF et VAE)
- La nature de la reconnaissance dans la convention collective

Choix des opérateurs

- ***Choisir l'opérateur chargé de l'administration du dispositif (gestion de base des CQP)*** **FICHE 1**
  - désigné par la CPNE et mandaté par celle-ci pour administrer les CQP, pour gérer les CQP sur la gestion de flux des candidats : recevoir les dossiers, vérifier la recevabilité, émettre les diplômes…
  - peut être une organisation professionnelle, une association créée à l'occasion, un organisme de formation (rare)

- ***Choisir le ou les opérateur(s) chargé(s) de l'accueil du candidat, de son positionnement et la définition de son parcours de formation***
  - Il peut s'agir d'un OF agréé, un consultant ou de l'Entreprise

- ***Choisir les dispensateurs de formation et de certification*** **FICHE 6**

  Il peut s'agir de :
  - un OF désigné par la branche, de plusieurs OF désignés par la branche, de plusieurs OF labellisés/accrédités au vu d'une réponse à un cahier des charges
  - Il est préférable en termes pratiques que le formateur soit l'évaluateur ; cependant la décision finale d'attribution du CQP reste l'apanage exclusif de la CPNE, et ce n'est que sous son mandat que l'organisme peut conduire l'évaluation. En outre l'organisme de formation partage souvent l'évaluation, par exemple avec l'entreprise, ou dans le cadre d'un jury

Positionnement des formations

- ***Choisir les publics cibles***
  - en fonction des besoins de la branche cf. rapport d'opportunité
- ***Choisir éventuellement un niveau d'équivalence par rapport à l'éducation nationale***
  - Même si un niveau de certification (V à I) peut être attribué par la branche aux CQP, celui-ci ne sera pas mentionné ni reconnu dans le RNCP
- ***Correspondance au sein de la classification des emplois de la convention collective*** **FICHE 4**
- ***Choix du système de veille et les liens avec d'autres certifications*** FICHE 9
  - système de veille permettant de suivre les évolutions des métiers et des qualifications
  - instance de concertation pour l'évolution des CQP
  - dispositif de suivi des titulaires de CQP

Organisation des modes d'accès et de certification

- ***Choisir les voies d'accès*** **FICHE 6**
  - voie par la formation
    - en alternance (pour les contrats de professionnalisation et les périodes de professionnalisation)
    - sans alternance (pour les demandeurs d'emploi notamment)
  - validation des acquis de l'expérience
  - éventuellement aménagement en accès combinés/ mixtes après positionnement initial
- ***Choix et mise en place des dispositifs VAE*** **FICHE 7**
  - **choix de l'organisme** agréé pour l'accueil et l'orientation
  - **choix des critères de recevabilité** (possible de faire des choix plus favorables que ceux de la réglementation)

- **choix de l'organisme chargé de l'instruction des dossiers de recevabilité**
- **choix du jury et procédure (**cf. accord national professionnel relatif à la VAE) **(**composition, formation du jury, processus de validation (exemples de preuves sur lesquelles se base le jury), durée de validité en cas de validation partielle**)**

■ *Choisir le jury, son mode de fonctionnement et les documents remis aux lauréats (pour validation complète ou partielle)* FICHE 8

- **la composition du jury** – en y apportant toute garantie d'impartialité (Cf. Art 335-16 du code de l'Education), et comportant des personnes extérieures au dispositif conduisant au CQP
- **les modalités de désignation du jury et de son Président**
- Eventuellement la réalisation **d'un guide du jury**, permettant d'accompagner les jurys (modèle de PV, rappeler les grandes lignes de l'organisation du jury)
- **les documents** remis aux lauréat pour validation complète ou partielle (notamment en cas de non-obtention du certificat), et **modalités de complément**, et **durée de validité** des compétences validées

■ *Elaboration des modalités concrètes d'évaluation*

- Mettre en place les **modalités d'évaluation (ces modalités doivent être décrites dans le dossier RNCP) :** Epreuves théoriques écrites, Epreuves orales, Epreuves pratiques (mise en situation), contrôle continu FICHE 5
- Réaliser les **outils** de suivi, d'évaluation et **d'harmonisation** (documents d'accueil, d'accompagnement, livret de suivi, guide du tuteur, guide d'évaluation, dossier de compétences professionnelles…). Ces outils ne sont pas exigés dans le dépôt du dossier RNCP et seront réalisés par le/les organismes certificateurs retenus par la branche.

Inscription au RNCP

■ *Rédaction du dossier complet pour le RNCP par le Cabinet en vue d'un dépôt*

Le dossier se compose des éléments :

- fournis par le cabinet, principalement les référentiels
- des arbitrages pris par la CPNE sur le processus d'accès aux CQP
- du travail fourni par le certificateur (concernant les modalités d'évaluation pour le référentiel de certification)

■ *Dépôt du dossier au RNCP*

Le cabinet laisserait le soin à l'interlocuteur en charge du dépôt du dossier de remplir les cases concernant :

- Identité de **l'interlocuteur** en charge du dossier **FICHE 1**
- **Le représentant de l'autorité** délivrant le CQP **FICHE 2**
- **Le descriptif du dispositif de construction des CQP mise en œuvre dans la branche FICHE 3**

6. Annexes

6.1 Compte rendu des entretiens avec les Organismes de formation

6.2 Principaux éléments remontant des entretiens avec les organisations professionnelles d'autres branches

6.3 Les grands arbitrages de la branche, préalables à la mise en place des CQP

6.4 Description et analyse du secteur

Description et analyse du secteur

Description et analyse du secteur

- En 2011 la France compte 2843 entreprises dans le secteur de la bijouterie-joaillerie-orfèvrerie[37].
- L'effectif total est de 8957 personnes, principalement centré en Rhône-Alpes et en Ile de France.
- Il s'agit notamment de TPE et de PME (52 %) avec moins de 20 salariés, pas moins de 31 % de l'effectif total en France se trouve dans des TPE de 2 personnes ou moins.

Les challenges de la branche en termes de gestion des ressources humaines

- La branche bijouterie se trouve face aux challenges liés à la crise, à la mutation et à l'évolution rapide de l'industrie du bijou, à la montée de la concurrence mondiale et aux perspectives de forte croissance sur les marchés émergeants[38], surtout pour le secteur de la haute-joaillerie où les commandes spéciales sont en constante augmentation. Un nouveau rapport aux bijoux et une modification rapide de la demande, en faveur de produits accessibles en termes de produits et de réseaux de distribution. Les défis majeurs suivants ont été reconnus par les acteurs :
  - Etre à la pointe de l'innovation technologique
  - Eviter la disparition du savoir-faire français
  - Se professionnaliser en gestion d'entreprise
  - Etre créatif pour la conception industrielle
  - Mutualiser les compétences/réseaux
  - Respecter les délais « time to market »
- Face à ces défis la branche possède des atouts indéniables dont notamment le Label Joaillerie de France.

---

37 *Cf. Ecostat n°111, mai 2012*

38 *Diagnostic, analyse et scénarios d'évolution de la filière, cabinet Médiation, 2010*

- En termes de **gestion de ressources humaines** ces défis ont un impact réel. La branche a identifié[39] la nécessité de **renforcer les compétences**, de **préserver les savoir-faire**[40] (dont surtout le **haut** savoir-faire, spécifique de la joaillerie française, et les savoir-faire à faible flux[41]) et de **former les dirigeants de demain**. Ainsi les évolutions organisationnelles impliquent d'anticiper sur les besoins métiers.

- La branche a constaté des domaines prioritaires pour le renforcement de compétences et pour la préservation des savoir-faire[42].

  - **Savoir-faire à transmettre : les fonctions spécifiques à la branche.**
  - Ex. : Savoir-faire à « réinventer » : polisseur, sertisseur, métiers de la bijouterie fantaisie

    Ex. : Savoir-faire menacés sur certains métiers « à petit flux » : lapidaire, chainiste, estampeur, graveurs manuels, faiseurs d'objets, expertise joaillerie
  - **Compétences à développer : les fonctions transverses et les fonctions créatives.**

    Ex. : Fonctions traverses : relation client, finances, gestion de production, contrôle qualité

    Ex. : Fonctions créatives : création (prototypistes) et innovation/R&D

---

39 *Les acteurs de la branche se rassemblent autour de valeurs communes : Le travail habile de la main et d'une grande dextérité du geste, la transmission des savoir-faire de génération en génération, l'exigence de qualité dans la tradition du Style français, le partage des règles de fonctionnement éthiques et responsables. Cf. « Porter une ambition pour la filière », livre blanc de l'UFBJOP, 2012*

40 *Le savoir-faire est reconnu mais n'est pas un acquis intemporel. Le risque de perte de compétences à MT/LT est accentué notamment par les :*

- *produits d'access fabriqués à l'étranger risquant de freiner la formation des jeunes*
- *débauchages souvent difficiles à gérer*
- *dirigeants souvent âgés dont les ateliers ne sont pas repris facilement*

Cf. Etude Mediation op.cit.

41 *Cf. Convention de coopération entre la Fédération Française BJOP et le Ministère de l'Education Nationale, juin 2005*

42 *Cf. Plan impulsion 2010-2011, Rapport sur la pérennité et la compétitivité de la filière, BJOP, Eurogroup, 2011*